

ANKIETA

OGÓLNOPOLSKIEGO KONKURSU NA NAJLEPSZY SERWIS MASZYN ROLNICZYCH ROKU 2017

“SERWIS NA MEDAL”

(załącznik nr 2 do Regulaminu)

(niewłaściwe odpowiedzi przekreślić lub wpisać odpowiednie informacje)

Nazwa zakładu serwisowego:

.....

Dokładny adres:

.....

.....

1. Czy na tablicy informacyjnej zakładu serwisowego w widoczny sposób są zamieszczone godziny jego otwarcia? **TAK NIE**
2. Czy w okresie nasilonych prac polowych wydłużony jest czas otwarcia zakładu serwisowego? **TAK NIE**
3. Czy zakład serwisowy posiada własną stronę internetową lub czy funkcjonuje zakładka serwisu w ramach firmowej strony internetowej? **TAK NIE**
Jeżeli tak, to podać adres strony
www:
4. Czy do serwisu jest bezpośredni numer telefonu? **TAK NIE**
Jeżeli tak, to podać numer telefonu:
5. Czy na terenie zakładu serwisowego znajduje się wydzielony i oznakowany parking dla klientów? **TAK NIE**
Jeżeli tak, to podać liczbę miejsc parkingowych:
6. Czy zakład dysponuje odpowiednio oznakowanymi samochodami serwisowymi? **TAK NIE**
Jeżeli tak, to proszę podać liczbę samochodów serwisowych.....szt.

- | | | | |
|--|-----|-----|--------------------------|
| 7. Czy samochód serwisowy jest wyposażony w: | | | <input type="checkbox"/> |
| – urządzenie diagnostyczne? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| – przenośny agregat prądotwórczy? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| – przenośny kompresor? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| – laptop z dostępem do internetu bezprzewodowego? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| – oświetlenie ostrzegawcze? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| – dodatkową gaśnicę i apteczkę? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| – katalogi części zamiennych, instrukcje i materiały szkoleniowe? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| – system zabudowy do przechowywania kluczy i narzędzi? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 8. Czy zakład posiada własny transport ciężarowy, do odbioru uszkodzonej maszyny od klienta? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 9. Czy zakład serwisowy oferuje maszyny zastępcze? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 10. Czy w zakładzie serwisowym jest wydzielone miejsce przyjmowania i zdawania maszyn przed i po wykonaniu usługi? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| Jeżeli tak, to czy to miejsce jest oznakowane w widoczny sposób za pomocą tabliczek? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 11. Czy jest w zakładzie w widocznym miejscu informacja o oferowanych usługach serwisowych i obowiązujących warunkach handlowych? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 12. Czy organizacja zakładu serwisowego pozwala na dostęp klientów do biura kierownika serwisu, np. bez konieczności przechodzenia przez warsztat? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 13. Czy jest możliwość w zakładzie serwisowym obserwacji procesu naprawy (przeгляdu technicznego) przez klienta? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 14. Czy w recepcji zakładu są miejsca do siedzenia dla klientów? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 15. Czy zakres naprawy jest ustalany wspólnie z klientem? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 16. Czy ustalenia zapisywane są w protokole przyjęcia? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 17. Czy w protokole przyjęcia zamieszczana jest liczba przepracowanych przez maszynę roboczogodzin? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 18. Czy w protokole przyjęcia zawarty jest orientacyjny koszt naprawy? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 19. Czy klient jest zawiadamiany, kiedy istnieje niebezpieczeństwo, że kosztorys usługi zostanie znacząco przekroczony? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 20. Czy przy przyjęciu jest ustalany termin, w jakim klient może odebrać maszynę? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 21. Czy klient jest informowany, gdy zlecenie serwisowe nie może zostać wykonane w wyznaczonym terminie? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |

- | | | | |
|---|-----|-----|--------------------------|
| 22. Czy klient otrzymuje dodatkowy rabat w przypadku, gdy naprawa nie została wykonana w wyznaczonym terminie? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 23. Czy przed wykonaniem usługi maszyna jest myta? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 24. Czy po wykonaniu usługi kierownik serwisu dokonuje odbioru naprawy? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 25. Czy jest sporządzany pisemny protokół z odbioru naprawy przez kierownika serwisu? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 26. Czy klient po wykonaniu usługi serwisowej otrzymuje informację o jej zakresie i zaleceniach eksploatacyjnych w formie pisemnej? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 27. Czy pracownik serwisu wyjaśnia klientowi zakres wykonanej usługi na podstawie faktury? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 28. Czy udzielana jest gwarancja na wykonaną usługę serwisową? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 29. Czy są wprowadzone w zakładzie procedury rozpatrywania reklamacji? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 30. Czy istnieje komputerowa baza danych klientów serwisu? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 31. Czy zakład serwisowy oferuje kartę stałego klienta? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 32. Czy utrzymywany jest kontakt z klientami serwisu? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 33. Czy klienci ankietowani są odnośnie przeprowadzonej usługi? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 34. Czy klienci są informowani o zbliżającym się terminie przeglądu serwisowego? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 35. Czy klienci są informowani o upływie gwarancji producenta? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 36. Czy zakład oferuje własne (sprzedawcy) przedłużenie gwarancji? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 37. Czy oferowane są szkolenia dotyczące obsługi maszyn u klientów? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 38. Czy jest pracownik odpowiedzialny za aktywną sprzedaż usług serwisowych? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 39. Czy zakład udziela sezonowych rabatów na usługi serwisowe i części wymienne? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 40. Czy zakład współpracuje z rzeczoznawcą, którego usługi są polecane w przypadku uszkodzenia maszyny? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 41. Czy zakład serwisowy posiada certyfikaty jakości świadczonych usług, przyznane przez niezależne organizacje lub producentów maszyn? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |

Jeżeli tak, to wymienić jakie:

-
-

- | | | | |
|--|------------|------------|--------------------------|
| 42. Czy są wydzielone stanowiska serwisowe? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 43. Czy warsztat posiada halę do napraw dużych maszyn (minimalne wymiary 12 x 6 m)? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 44. Czy są oznaczone miejsca postojowe dla maszyn oczekujących na wykonanie usługi? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 45. Czy warsztat wyposażony jest w: | | | |
| – stałe urządzenia dźwigowe (żuraw, wciągarka, suwnica)? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| – wózek widłowy? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| – podnośnik przenośny? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 46. Czy jest do dyspozycji „odsysacz” lub specjalny odciekacz zużytego oleju? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 47. Czy zakład dysponuje: | | | |
| – zestawem kluczy dynamometrycznych? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| – ściągaczami i prasami do montażu i demontażu połączeń wiskowych? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 48. Czy na stanowiskach pracy znajdują się szafki do przechowywania narzędzi uniwersalnych? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 49. Czy na stanowiskach pracy znajdują się szafki do przechowywania wyposażenia specjalistycznego? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 50. Czy zakład dysponuje komputerem diagnostycznym? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 51. Jakie elektroniczne urządzenia diagnozujące i testujące są wykorzystywane w zakładzie serwisowym (poza komputerem diagnostycznym)? Wymienić cztery najważniejsze (nazwa, producent, rok produkcji): | | | |
| – | | | <input type="checkbox"/> |
| – | | | <input type="checkbox"/> |
| – | | | <input type="checkbox"/> |
| – | | | <input type="checkbox"/> |
| 52. Czy zakład wykonuje ustawienia zbieżności kół? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 53. Czy zakład posiada urządzenie do pomiaru układów hydraulicznych? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 54. Czy zakład posiada urządzenie do kontroli (napełniania) klimatyzacji? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 55. Czy zakład posiada instalację pneumatyczną doprowadzającą sprężone powietrze do poszczególnych stanowisk pracy? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |

- | | | | |
|--|------------|------------|--------------------------|
| 56. Czy zakład posiada wysokociśnieniową myjkę na gorącą wodę? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 57. Czy zakład posiada ultradźwiękowe urządzenie do mycia małych elementów? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 58. Czy zakład posiada aktywny wyciąg spalin do maszyn silnikowych? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 59. Czy zakład serwisowy jest przystosowany do naprawy urządzeń elektrycznych? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 60. Czy w zakładzie serwisowym jest odpowiednio przystosowane miejsce do ładowania akumulatorów? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 61. Czy zakład oddaje zużyte opony do utylizacji? (podać nazwę zakładu utylizującego) | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 62. Jak zagospodarowane są zużyte materiały eksploatacyjne (oleje, płyny hydrauliczne i chłodnicze): – oddawane do profesjonalnej utylizacji? Jeżeli tak, to podać nazwę i adres firmy utylizacyjnej: | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 63. Czy posadzka w warsztacie jest zabezpieczona przed przeciekami do gleby płynów eksploatacyjnych? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 64. Czy przegląd serwisowy maszyny jest przeprowadzany na podstawie stałego planu? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 65. Czy podczas przeglądu serwisowego sprawdzana jest legalizacja gaśnicy będącej na wyposażeniu maszyny? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 66. Czy gaśnice i apteczki pierwszej pomocy są umieszczone w dobrze widocznych miejscach? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 67. Czy pracownicy zakładu są przeszkoleni w zakresie udzielania pierwszej pomocy? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |
| 68. Czy są stale dostępne do dyspozycji każdego pracownika instrukcje obsługi, podręczniki, przewodniki naprawy itd. serwisowanych maszyn? | TAK | NIE | <input type="checkbox"/> |

69. Czy mają Państwo plany inwestycyjne w zakresie dalszego unowocześniania i modernizacji świadczonych przez zakład usług? **TAK NIE**
- Wymienić maksymalnie pięć zamierzeń:
-
-
-
-
-
70. Czy przez ostatnie pięć lat przeprowadzony został remont w obiektach zakładu serwisowego? **TAK NIE**
71. Czy zakład oferuje części wymienne i materiały eksploatacyjne dla klientów? **TAK NIE**
72. Czy zakład oferuje dostarczenie części wymiennych do klientów? **TAK NIE**
73. Czy jest w zakładzie osoba odpowiedzialna wyłącznie za sprzedaż części wymiennych i materiałów eksploatacyjnych (magazynier)? **TAK NIE**
74. Czy towar jest oznakowany w widoczny sposób według standardów producenta? **TAK NIE**
75. Czy proces sprzedaży jest skomputeryzowany? **TAK NIE**
- Jeżeli tak, to proszę podać nazwę programu magazynowego:
-
76. Czy magazyn korzysta z kodów kreskowych? **TAK NIE**
77. Czy zakład prowadzi internetową sprzedaż części wymiennych? **TAK NIE**
78. Czy w zakładzie odbywają praktyki uczniowie szkół średnich? **TAK NIE**
- Jeżeli tak, to proszę podać nazwę szkoły i liczbę “osobomiesięcy” w ciągu roku
-
79. Czy w zakładzie odbywają praktyki studenci? **TAK NIE**
- Jeżeli tak, to proszę podać nazwę uczelni i liczbę “osobomiesięcy” w ciągu roku
-

.....
data

.....
podpis osoby upoważnionej