

Рекомендованный регламент работы дилерских организаций

Данный документ направлен на минимизацию рисков, как для персонала дилерского предприятия, так и для клиентов сервиса и продаж новых автомобилей и автомобилей с пробегом.

Основные положения:

1. Оказание услуг проводится дистанционно (консультация, обмен необходимыми для оформления договора купли-продажи, КАСКО, ОСАГО, кредитной заявки и прочих документов).

2. Дилер соблюдает следующие требования относительно помещений, персонала и организации рабочего процесса:

2.1. Ежедневно перед началом рабочего дня и перед окончанием рабочего дня в бесконтактном режиме осуществляет контроль температуры тела всех сотрудников предприятия с обязательным отстранением от нахождения на рабочем месте лиц с повышенной температурой тела и/или признаками инфекционного заболевания, а также проводит анкетирование всех сотрудников предприятия с уточнением состояния здоровья работника и ближнего круга общения (ведется журнал учета самочувствия сотрудников).

2.2. При входе на предприятие организованы места обработки рук кожными антисептиками, предназначенными для этих целей (в том числе с помощью установленных дозаторов), или дезинфицирующими салфетками.

2.3. В помещениях с постоянным нахождением работников применяются бактерицидные облучатели воздуха рециркулярного типа.

2.4. Прекращено проведение любых массовых мероприятий в дилерском центре, установлен запрет участия работников в мероприятиях других коллективов.

2.4. Проводится инструктаж сотрудников по профилактике коронавирусной инфекции, в свободном доступе находится соответствующая информация.

2.5. Ограничены контакты между коллективами отдельных отделов и функциональных рабочих групп, не связанных общими задачами и

производственными процессами. Организация работы в несколько смен без прямого контакта между сменами.

2.6. Все сотрудники при исполнении своих обязанностей применяют средства индивидуальной защиты (маски/респираторы, перчатки, очки и проч.)

2.7. Проводится регулярная (не реже одного раза за три часа рабочего дня) дезинфекция помещений, проветривание.

2.8. При централизованном питании работников организация посещения столовой в строго определенное время по утвержденному графику.

При отсутствии столовой – запрет приема пищи на рабочих местах, выделение для приема пищи специально отведенной комнаты или части помещения с оборудованной раковиной для мытья рук и дозатором для обработки рук кожным антисептиком. Питание сотрудников предприятия организовано службой доставки в одноразовой посуде. В помещении для приема пищи расстояние между посадочными местами не менее 1.5 метра, утвержден график посещения мест для приема пищи.

2.9. Ограничение перемещения работников в обеденный перерыв и во время перерывов на отдых: выхода за территорию предприятия (организации), перемещение на другие участки, в отделы, помещения, не связанные с выполнением прямых должностных обязанностей.

3. Дилер соблюдает следующие требования при взаимодействии с клиентами:

3.1. Доступ клиентов в помещения дилерского предприятия ограничен количеством 10 посетителей одновременно. Дверь дилерского центра оснащена звонком и будет открыта только в случае, если вход следующего клиента не приведет к нарушению лимита.

3.2. При входе в бесконтактном режиме осуществляется контроль температуры тела клиентов, при отсутствии собственных, выдаются одноразовые средства индивидуальной защиты.

3.3. Сотрудники предприятия, контактирующие с клиентами, отделены от клиентов экранами, (либо защитными масками-экранами, либо одноразовыми

масками, закрывающими органы зрения и дыхания), в местах возможной очереди на полу нанесена разметка с интервалом 1,5 метра.

3.4. Дилер имеет право отказать в обслуживании клиенту при отказе последнего от применения индивидуальных средств защиты или соблюдения указанных выше норм.

4. При продаже автомобилей (новых и с пробегом) дилер, кроме перечисленных выше, соблюдает следующие правила:

4.1. Процесс консультации происходит удаленно с помощью телефонной/интернет связи.

4.2. При продаже автомобилей не проводится тестовая поездка.

4.3. Взаимодействие с кредитным и страховым отделами (включая подачу заявок на кредит) происходит удаленным способом (без контакта с сотрудником) посредством телефонной/интернет связи.

4.4. Подписание кредитного договора происходит либо в филиале банка-партнера, либо по предварительной записи у сотрудника банка находящегося на территории предприятия, соблюдающего все требования п.1 и п.2 данного регламента.

4.5. Сотрудники, выполняющие диагностику и приёмку автомобиля для операции трейд-ина, используют одноразовые средства индивидуальной защиты (маски, перчатки, очки) и, при необходимости, антисептики. Осмотр и оценка автомобиля выполняются с учётом требований индивидуальной безопасности. При проведении диагностики на сервисной станции обязательно использование одноразовых материалов (накладки на рулевое колесо, сидение, коврики, ручку КПП) с последующей утилизацией.

4.6. Выдача автомобилей ограничена количеством единовременно находящихся в дилерском центре клиентов и происходит в сокращенном формате: без демонстрации функций автомобиля и ограничена по времени (не более 30 минут).

4.7. Перед приемкой и выдачей (включая сервис) автомобиль и принадлежности проходят санитарную обработку (ручки дверей, багажника, руль,

ручка КПП). Материалы, используемые для санитарной обработки, определяется на усмотрение дилерского предприятия.

4.8. Все автомобили с пробегом в обязательном порядке проходят одновременную санитарную обработку при приемке от предыдущего владельца и перед передачей покупателю (ручки дверей, багажника, руль, ручка КПП).