



# SERMI

Wymogi proceduralne dotyczące weryfikacji klienta i wystawiania zleceń serwisowych dla operacji związanych z bezpieczeństwem.



## Cel instrukcji

Niniejszy dokument określa minimalne wymagania dotyczące weryfikacji klienta oraz dokumentowania zleceń serwisowych wykonywanych z wykorzystaniem uprawnień SERMI.

Uprawnienie do wykonania prac przy pojeździe musi zostać potwierdzone, a zastosowany mechanizm powinien być możliwy do audytowania i podlegać przepisom prawa krajowego.





#### PUNKT 1

## Weryfikacja tożsamości klienta i prawa do dysponowania pojazdem.

Przed rozpoczęciem realizacji usługi wymagającej dostępu do Security RMI należy zweryfikować tożsamość klienta oraz jego prawo do dysponowania pojazdem.

### Weryfikacja tożsamości może zostać przeprowadzona na podstawie:

- dowodu osobistego,
- paszportu,
- prawa jazdy,
- innego dokumentu umożliwiającego potwierdzenie tożsamości.

Dane klienta należy porównać z dokumentami pojazdu lub dokumentem potwierdzającym prawo do dysponowania pojazdem.

### W przypadku pojazdów leasingowych, flotowych, wynajmowanych lub użytkowanych przez osobę niebędącą właścicielem należy dodatkowo odnotować:

- nazwę właściciela lub użytkownika pojazdu (np. firma leasingowa, firma flotowa, wypożyczalnia),
- imię i nazwisko osoby zgłaszającej pojazd,
- podstawę użytkowania pojazdu (leasing, flota, wynajem, pełnomocnictwo itp.),
- dokument stanowiący podstawę potwierdzenia prawa do dysponowania pojazdem.

### Zasady dokumentowania:

- dokument tożsamości służy wyłącznie do weryfikacji danych,
- nie należy wykonywać kopii, skanów ani zdjęć dokumentów tożsamości,
- należy odnotować wyłącznie informacje niezbędne do potwierdzenia przeprowadzenia weryfikacji.





## PUNKT 2

### Weryfikacja pojazdu

Przed wykonaniem usługi wymagającej dostępu do Security RMI należy zweryfikować dane identyfikacyjne pojazdu.

#### Pracownik warsztatu powinien:

- odczytać numer VIN bezpośrednio z pojazdu,
- porównać numer VIN z dokumentem pojazdu (np. dowodem rejestracyjnym),
- potwierdzić zgodność danych identyfikacyjnych pojazdu.

W przypadku stwierdzenia rozbieżności pomiędzy danymi pojazdu a dokumentacją nie należy wykonywać usługi do czasu wyjaśnienia niezgodności.



## PUNKT 3

### Weryfikacja uprawnień do zlecenia usługi

Przed wykonaniem usługi wymagającej wykorzystania uprawnień SERMI warsztat powinien potwierdzić:

#### Uprawnienia warsztatu

- usługa jest wykonywana przez osobę posiadającą ważny, imienny certyfikat SERMI
- certyfikat jest wykorzystywany wyłącznie przez jego właściciela.

#### Uprawnienia klienta

Warsztat powinien potwierdzić, że osoba zlecająca usługę posiada prawo do dysponowania pojazdem. Potwierdzenie może nastąpić na podstawie:





- zgodności danych klienta z danymi właściciela pojazdu,
- pisemnego upoważnienia,
- dokumentów dotyczących pojazdu leasingowego, flotowego lub wynajmowanego,
- innych dokumentów potwierdzających prawo do zlecenia usługi.



**Uwaga:** Jeżeli nie można potwierdzić prawa klienta do dysponowania pojazdem lub istnieją uzasadnione wątpliwości co do legalności zlecenia, **usługa wymagająca wykorzystania uprawnień SERMI nie może zostać wykonana!**



#### PUNKT 4

### Weryfikacja uprawnień do zlecenia usługi

|                           |                                                                                                                                                                    |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ■ Dane klienta            | imię i nazwisko lub nazwa firmy, dane kontaktowe                                                                                                                   |
| ■ Dane pojazdu            | numer VIN, numer rejestracyjny, marka i model, stan licznika                                                                                                       |
| ■ Zakres usługi           | opis zgłoszenia lub wykonywanej usługi                                                                                                                             |
| ■ Potwierdzenie uprawnień | sposób weryfikacji klienta oraz dokument potwierdzający prawo do dysponowania pojazdem (jeżeli wymagany)                                                           |
| ■ Akceptację klienta      | podpis klienta lub inna możliwa do udokumentowania forma akceptacji (np. wiadomość e-mail, elektroniczna akceptacja wyceny, akceptacja w systemie informatycznym). |



**Warsztat musi być w stanie wykazać podczas audytu zakres zaakceptowanych prac oraz tożsamość osoby udzielającej zgody.**



#### PUNKT 5

### Przechowywanie dokumentacji

Dokumentacja związana z realizacją usług wymagających dostępu do Security RMI powinna być przechowywana **przez minimum 5 lat w formie papierowej lub elektronicznej**, pod warunkiem zapewnienia jej integralności oraz możliwości okazania podczas inspekcji na miejscu.



#### PUNKT 6

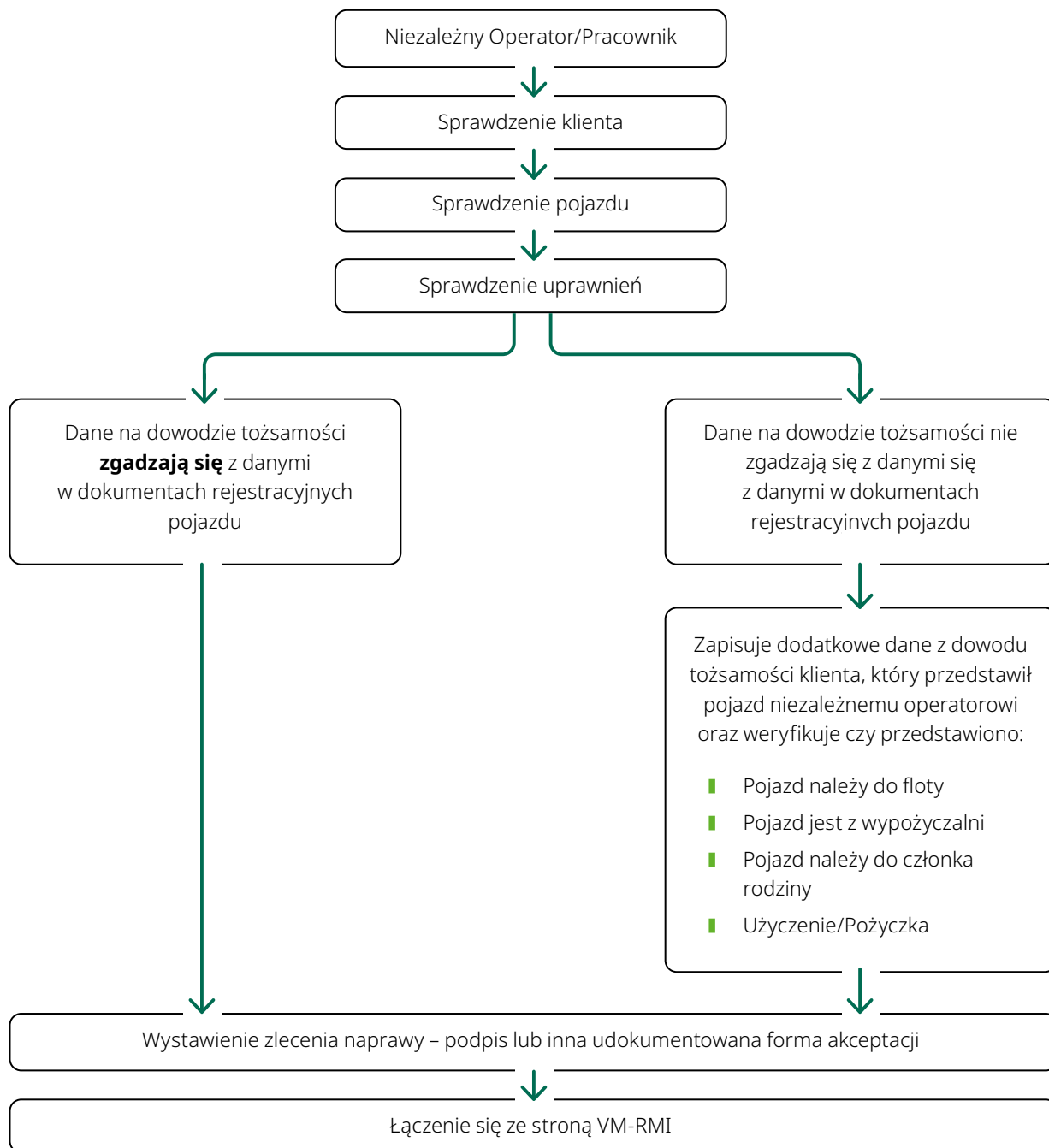
### Postępowanie w przypadku wątpliwości



**W przypadku jakichkolwiek uzasadnionych podejrzeń, pracownik nie powinien kontynuować działań.** Jeśli to możliwe i stosowne, sytuacja powinna zostać zgłoszona odpowiednim organom.



## Wymagania dotyczące procedury wystawienia zlecenia naprawczego (IO)





**Globalny partner** na rzecz bezpiecznego  
i zrównoważonego świata **od 1925 roku.**