

Éléments à vérifier	Conforme	Non conforme
<b>Service à la clientèle :</b>		
Votre personnel à l'accueil est courtois et bien formé pour répondre à la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre personnel explique à la clientèle les objectifs d'une vérification, sa durée approximative, son coût, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre personnel remet à la clientèle le formulaire <i>Avis au propriétaire d'un véhicule soumis à la vérification mécanique</i> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le responsable des opérations ou le mécanicien explique les déficiences constatées à la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le responsable des opérations est disponible pour répondre aux questions de la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'information transmise à la clientèle est basée sur les directives du <i>Guide du mandataire en vérification de véhicules routiers</i> et autres guides de vérification ainsi que sur les normes établies par la Société.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre personnel respecte les dates et heures des rendez-vous convenus avec la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Qualité des vérifications de véhicules routiers :</b>		
Vous consultez régulièrement les statistiques SAAQclic de vos mécaniciens et vérifiez s'il n'y a pas d'écart inexplicable entre les taux de conformité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une seconde vérification du véhicule par une deuxième personne est faite de façon aléatoire pour vérifier la qualité du travail effectué.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les mécaniciens ont accès au <i>Guide du mandataire en vérification de véhicules routiers</i> et autres guides.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les mécaniciens discutent des cas complexes entre eux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les mécaniciens connaissent en cas d'interrogation le numéro de téléphone du soutien aux mandataires.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les mécaniciens ont une bonne connaissance de leurs obligations contractuelles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le responsable des opérations vérifie de façon régulière les documents remplis par un mécanicien.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les mécaniciens ont suffisamment de temps pour réaliser leurs vérifications.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

☐ Autocontrôle non conforme \_\_\_\_\_  
Signature du responsable des opérations \_\_\_\_\_ Date (Année-Mois-Jour) \_\_\_\_\_

☐ Autocontrôle conforme \_\_\_\_\_  
Signature du responsable des opérations \_\_\_\_\_ Date (Année-Mois-Jour) \_\_\_\_\_