

אמות מידה

למרכז שירות מורשה



סמלת
MCA



תוכן עניינים

מבוא

תהליך קבלת הרשאה

תכנית אדריכלית - שטח, מבנה וחזות

מבנה ארגוני

תהליכי עבודה ומדדים

מנגנוני בקרה

חלפים

ציוד וכלי עבודה

מערכות מידע

פרק א' מבוא



גרסאות

תאריך	תיאור	גרסה מס'
27.6.2018	השקת ספר אמות המידה	1.0
3.7.2018	עדכון פרק א' - מבוא	1.1

סוכנות מכוניות לים התיכון בע"מ, יבואנית רכבי פיאט, אלפא רומיאו, אבארט, ג'יפ, קרייזלר, דודג', ראם ואיווקו ויפונאטו-חברה ישראלית לרכב בע"מ, יבואנית רכבי סובארו (להלן, יחד ולחוד לפי העניין: **"סמלת"**), רואה חשיבות עליונה במתן שירות איכותי ומקצועי ללקוחותיה.

מרכז השירות נועד לשרת את הלקוח ולספק לו את התנאים הנוחים ביותר במשך כל זמן שהותו בתחום מרכז השירות. במהלך הטיפול בלקוח יספק מרכז השירות ללקוח שירות מקצועי, ברמה גבוהה ובסביבת עבודה נעימה המדגישה את החוזה של מותגי סמלת, כמותגים איכותיים, אמינים ומתקדמים טכנולוגית.

על מנת לייצר חווית לקוח אחידה ומיטבית, נדרשת עמידה של מרכזי השירות המורשים, בסטנדרטים ואמות המידה של סמלת ושמידה על רמה מקצועית גבוהה של עובדי מרכזי השירות המורשים לאורך כל שלבי הטיפול בלקוח וברכבים.

חוברת זו של אמות המידה כוללת את ההנחיות, הדרישות והתנאים לשמש מרכז שירות מורשה מטעם סמלת (להלן: **"חוברת אמות המידה"** או **"אמות המידה"**). מטרת אמות המידה היא להגדיר תקן אחיד למרכזי שירות מורשים של סמלת. אמות המידה נקבעו על פי אמות המידה של היצרנים ושל סמלת.

סמלת רשאית לעדכן את אמות המידה מעת לעת (בין היתר על פי הוראות היצרן המתעדכנות מעת לעת ומטעמים ענייניים וסבירים אחרים). מועמד המבקש להיות מרכז שירות חייב לעמוד בכל אחד התנאים המפורטים באמות המידה, בכל עת, כפי שיעודכנו מעת לעת.

הקמת מרכז שירות ועמידה באמות המידה יהיו על חשבון המועמד בלבד. אין באמור באמות מידה אלו כדי לגרוע מהוראת כל דין, לפי העניין.

הנספחים לחוברת אמות המידה מהווים חלק בלתי נפרד ממנה ולמונחים המופיעים בהם תינתן אותה המשמעות הניתנת בחוברת אמות המידה.

כל התמונות בחוברת אמות המידה הינן לצורך המחשה בלבד (אלא אם כן נאמר אחרת).

הודעה שתיתן על ידי סמלת בקשר לאמור באמות המידה, תהיה מחייבת רק אם ניתנה בכתב על ידי נציג רשמי של סמלת.

לשאלות בנוגע לאמות המידה ניתן לפנות אל מנהל תפעול רשת מרכזי השירות של סמלת.

"סמלת"	סוכנות מכוניות לים התיכון בע"מ ח.פ. 510033822 ו/או יפנאוטו חברה ישראלית לרכב בע"מ ח.פ. 510524283, לפי העניין.
"המועמד"	מרכז שירות קיים או מוסך קיים או מוסך בהקמה, שהינו תאגיד או עוסק מורשה, המעוניין לשמש כמרכז שירות מורשה.
"מנהלי המועמד"	בעלי מניות המועמד ו/או מרכז השירות ו/או כל אדם שיש בכוחו, במישרין או בעקיפין, לכוון או להשפיע על ניהול המועמד ו/או מרכז השירות, לרבות הניהול היומי השוטף.
"מוסך קיים"	מוסך בעל רישיון ממשרד התחבורה, שניתנים בו שירותים של ייעוץ, תיקון, אחזקה או בדיקה של רכב ואשר אינו מרכז שירות קיים או מרכז שירות מורשה.
"מרכז שירות" או "מרכז שירות מורשה"	מוסך שירות של יבואן כהגדרתו בחוק הרישוי, שתוכנן ויועד למתן שירות, אחריות יצרן ויבואן, אחזקה ומכירת מוצרי תעבורה לרכבים מתוצרת המותגים נשוא ההרשאה ואשר נחתם אתו הסכם הרשאה כהגדרתו להלן.
"מרכז שירות קיים"	מוסך אשר במועד פרסום של חוברת זו תפקד כמרכז שירות מורשה של סמלת.
"מוסך בהקמה"	גוף שהינו תאגיד או עוסק מורשה, המעוניין להיות מוסך.
"המותגים"	התוצרים המיובאים על ידי סמלת שבהם מרכז השירות מוסמך לטפל (עפי" קטגוריות שונות): פיאט, פיאט מסחריות (Professional), אלפא רומיאו, אבארט, גיפ, קרייזלר, דודג', ראם וסובארן.
"מותגי סמלת"	כלל התוצרים המיובאים על ידי סמלת.
"היצרנים"	יצרני המותגים.
"החטיבה"	חטיבת הרכב הפרטי או חטיבת הפרמיום או החטיבה עסקית בהתאם להגדרת קטגוריות הרכבים בסעיף 3 להלן, לפי העניין.
"חוק הרישוי"	חוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב, התשע"ז – 2016 והתקנות שהותקנו ו/או יותקנו מכוחו.
"מוצרי תעבורה"	אביזר, חלק, מערכת חלקים, מכשיר, למעט מכשיר שהוא כלי עבודה המשמש מוסך או יצרן בלבד, מיתקן או חומר נוזלי, מוצק או גז המשמשים או המיועדים לשמש להרכבתו, לתחזוקתו או לפעולתו התקינה של רכב או להבטחת בטיחותו או להבטחת בטיחות המשתמש בו או לנוחיותו, וכן כל אחד מהם אם עליו להימצא ברכב על פי דין.
"מוצר תעבורה חליפיי"	מוצר תעבורה שאינו מוצר תעבורה מקורי.
"מוצרי תעבורה העומדים בדרישות איכות והתאמה"	מוצר תעבורה שיוצר על ידי כל יצרן שיכול להצהיר ולאשר בכל עת שמוצר התעבורה נמצא בדרגת התאמה מקבילה לדרגת התאמה של מוצר תעבורה ששימש את יצרן הרכב בעת הרכבת הרכב. "התאמה" בהגדרה שלעיל – התאמה איכותית, חשמלית, מכאנית, אלקטרו-מכאנית, מבנית, מידתית, ופונקציונאלית של מוצר תעבורה לסוג הרכב ולדרגם הרכב בו עתיד מוצר התעבורה להיות מתוקן.
"אחריות" או "כתב האחריות"	אחריות היצרן ו/או סמלת שניתנה לרכב ו/או למוצר תעבורה, כמשמעותה בחוק הרישוי, וכמפורט בחוברת תנאי האחריות אשר נמסרה לבעל הרכב במועד רכישת הרכב ו/או אחריות נוספת שניתנה על ידי סמלת בכל מועד שניתנה, אם ניתנה, לאחר מסירת הרכב ללקוח.
"תקלת בטיחות סדרתית" או "RECALL"	תקלת בטיחות סדרתית כמשמעותה בחוק הרישוי וכל פעולה יזומה על ידי היצרן, במסגרתה נקראים כלי רכב הנמנים על קבוצה שהוגדרה על ידי היצרן, לצורך ביצוע בדיקה, תיקון או החלפה של מוצר תעבורה או מכלול ברכב, על חשבון היצרן.
"הסכם הרשאה"	ההסכם בין מרכז השירות לבין סמלת, בו מפורטים ההתחייבות וזכויות הצדדים במהלך תקופת הפעלת מרכז השירות שהוגדרה לרבות הגדרת המותגים שעבורם ניתנה ההרשאה למרכז השירות. הסכם ההרשאה מהווה חלק בלתי נפרד מאמות המידה.
"תקן ישראלי"	"תקן" או "תקן זמני" או "תקן רשמי", כהגדרתם בחוק התקנים, תשי"ג-1953.

קטגוריות מרכזי השירות

3

מרכזי השירות יחלוקו ויוסמכו למתן שירות בהתאם לשיקול דעתה של סמלת לפי הקטגוריות שלהלן, וכמפורט בהרחבה באמות המידה:
3.1. קטגוריות לפי מותגי הרכבים

ההרשאה תינתן לאחת או יותר מקטגוריות הרכב שלהלן, לפי שיקול דעתה של סמלת:

א. קטגוריית הרכב הפרטי - רכבי המותגים סובארו ופיאט (פרטיות)

ב. קטגוריית רכבי הפרמיום - רכבי המותגים אלפא רומיאו, אבארט, ג'יפ, קרייזלר ודודג'י

ג. קטגוריית רכבי המסחריות - רכבי המותג פיאט מסחריות (Professionals) וראם.

3.2. קטגוריות גודל מרכז השירות

גודל מרכז השירות ייקבע על פי כמות ופוטנציאל הכניסות כמפורט להלן:

גודל	קטן	בינוני	גודל
מעל 30	10-15	16-30	כמות כניסות יומי
16	8	13	מינימום עמדות עבודה במרכז השירות

דרישות בסיסיות

4

4.1. עמידה בדרישות הדין והרשויות

4.1.1. מרכז שירות חייב להחזיק בכל עת ברישיונות תקפים הנדרשים על פי הדין, לרבות רישיון עסק, רישיון מפעל (מוסך וכל רישיון הנדרש על ידי משרד התחבורה ו/או מי מהרשויות.

4.1.2. מרכז שירות חייב לעמוד, בכל עת, בכל דרישות הדין והרשויות המוסמכות (ובכלל זה משרד התחבורה, הרשויות המקומיות, המשרד לאיכות הסביבה, מכבי אש, משטרה, וכדומה) לרבות, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, בדרישות הנוגעות לניהול והפעלה של מרכז שירות.

4.1.3. מרכז השירות יהיה נגיש לבעלי מוגבלויות על פי הוראות הדין.

4.1.4. מרכז השירות יקיים את כל תקנות ודרישות איכות הסביבה כנדרש על ידי הרשויות הממשלתיות והעירוניות, ובין היתר יהיה קשור עם גורמים המאושרים על ידי המשרד לאיכות הסביבה בכל הקשור לפינוי חומרים ו/או רכיבים כגון: צמיגים, מצברים, שמנים, מסננים, נוזלי קירור וכדומה.

4.1.5. מרכז השירות יקיים וימלא אחר כל תקנות הבטיחות והביטחון הנדרשות ע"י משרדי הממשלה, גורמי בטחון כמשטרה ופיקוד העורף, הרשות המקומית ושירותי כיבוי האש.

4.1.6. מובהר כי האחראיות לברר מהן הדרישות, וכן האחראיות לביצוע כל הדרישות ולהשגת כל האישורים, הרישיונות, ההיתרים וכל מסמך אחר, הנדרשים על ידי הרשויות ו/או הדין, מוטלות על המועמד ו/או מרכז השירות על פי העניין.

4.1.7. האישורים, הרישיונות, ההיתרים וכל מסמך אחר הנדרש על ידי הרשויות ו/או הדין יוצגו בפני סמלת מיד עם דרישתה.

4.2. עמידה בתקנים

4.2.1. מבנה מרכז השירות, כל המערכות של מרכז השירות (במבנה מרכז השירות ומסביב לו) וכל התשתיות התומכות במרכז השירות כגון: חשמל, תקשורת, מים, כיבוי אש, מיזוג, תברואה, איכות הסביבה, תנועה וחניה וכו', חייבים לעמוד בתקנים הישראליים הרלוונטיים והעדכניים לרבות בנושא רעידות אדמה ולהיות מאושרים ע"י הגורמים המוסמכים (עירייה, רשויות ממשלתיות, מהנדסים, מומחים וכו') והכל בהתאם לנדרש על פי דין.

4.2.2. כל החומרים והציוד אשר קיימים ו/או יסופקו למרכז השירות, יתאימו לדרישות התקן הישראלי, ובהעדר תקן ישראלי לתקן ASTM המתאים.

4.2.3. התקנת המערכות והתשתיות תתבצע בידי קבלנים מורשים, הרשומים בפנקס הקבלנים והמורשים בידי הרשויות הרלוונטיות, לבצע את העבודות השונות. מומלץ להשתמש ביועצים מומחים בעלי ניסיון בתחומים הייעודיים.

4.2.4. מרכז השירות יציג לסמלת אישור של הרשות המקומית ו/או של הגורם המוסמך על פי דין (הכל לפי העניין), כי המבנה, המערכות והתשתיות לרבות התקנתן, עברו בדיקות כנדרש וקיבלו את האישורים הנדרשים על פי דין.

4.2.5. הדרישות בסעיף זה תקפות למבנה מרכז השירות, לכל המערכות של מרכז השירות (במבנה מרכז השירות ומסביב לו) (בחצר) ולכל התשתיות התומכות במרכז השירות גם אם לא הוזכרו לעיל במפורש.

4.2.6. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מרכז השירות יהיה בכל עת בעל הסמכה לתקנים הבאים על חשבוננו:

א. תקן בטיחות בעבודה - ISO 18001 ו/או כל תקן אחר שייקבע על מכוון התקנים הישראלי ו/או כל גורם מוסמך אחר במדינת ישראל בקשר לבטיחות וביטחון.

ב. תקן ניהול מערכות הגנת הסביבה ISO 14001 2004 ו/או כל תקן אחר שייקבע על ידי רשויות המדינה ויעמוד בכל בחינה של מכוון התקנים הישראלי ו/או כל גורם מוסמך אחר במדינת ישראל בקשר לאיכות הסביבה.

4.2.7. בנוסף לאמור לעיל, מרכז שירות גדול ו/או מרכז שירות שעובד עם גופים ממשלתיים ו/או בהתאם להגדרות נוספות שיקבעו על ידי סמלת, יהיה בכל עת בעל הסמכה ויעמוד בכל בחינה של מכוון התקנים הישראלי וכל גורם מוסמך אחר במדינת ישראל לתקנים הבאים על חשבוננו:

א. תקן ניהול מערכות איכות ISO 2001:9001

ב. תקן ניהול מערכות הגנת הסביבה ISO 14001 2004 7

ג. תקן הבטיחות בעבודה ISO 18001

4.2.8. מובהר כי האחריות לברר מהם התקנים הנדרשים, וכן האחריות לביצוע כל הדרישות ולהשגת כל האישורים, הרישיונות, ההיתרים וכל מסמך אחר, הנדרשים על ידי מכוון התקנים ו/או הרשויות ו/או הדין, מוטלות על המועמד ו/או מרכז השירות, על פי העניין.

4.3. המרקעין, מיקום ומבנה

4.3.1. מרכז השירות יהיה ממוקם כאשר חזיתו לרחוב שאינו סמטה ו/או רחוב ללא מוצא ובסביבה אשר הולמת את התדמית של סמלת. מיקום מרכז השירות יהיה כפוף לאישור מראש ובכתב של סמלת.

4.3.2. מרכז השירות יהיה ממוקם במרקעין שיהיו בבעלות או בחכירה או בשכירות, באחת מהאפשרויות הבאות:

4.3.2.1. המרקעין בבעלות המועמד או חכורים על ידו מרשות מקרקעי ישראל, כשיתרת תקופת החכירה היא עשר שנים לפחות ממועד כריתת הסכם ההרשאה.

4.3.2.2. כמו כן, אם המרקעין בבעלות המועמד או חכורים על ידו, המועמד יתחייב כי בתקופת הסכם ההרשאה לא תבוצע כל עסקה במרקעין לרבות מכירה, שעבוד והמחאת זכויות, ללא אישור סמלת מראש ובכתב.

4.3.2.3. המרקעין בבעלות בעלי השליטה (כמשמעות מונח זה בחוק ניירות ערך התשכ"ח-1968) של המועמד או בחכירת בעלי השליטה במועמד, ובלבד שבין המועמד לבין בעלי השליטה קיים הסכם שכירות אשר יתרת תקופת השכירות לפיו לא תפחת מעשר שנים ממועד כריתת הסכם ההרשאה.

4.3.2.4. קיים הסכם שכירות בין המועמד לבין צד ג' אשר לפיו: המועמד שוכר את המרקעין ורשאי להקים בהם את מרכז השירות, יתרת תקופת השכירות לפי הסכם השכירות לא תפחת מעשר שנים ממועד כריתת הסכם ההרשאה וכי עצם ההתקשרות בהסכם ההרשאה ו/או ההפעלה של מרכז שירות במרקעין לא תזכה את המשכיר של המרקעין בזכות לשנות, לבטל, לסיים או לקצר את תקופת השכירות, והיא לא תהווה הפרה של הוראות הסכם השכירות.

4.3.3. על המועמד למסור לסמלת תמונות של המרקעין וכל מידע נוסף על המרקעין שתדרוש סמלת.

4.3.4. תכנון מרכז השירות יתבצע בהתאם לדין ולדרישות המפורטות בחוברת זו.

4.4. ליווי של אדריכל

4.4.1. תכנון מרכז השירות ועיצובו יתבצעו על פי דרישות הבינוי של סמלת, המתעדכנות מעת לעת ובכפוף לאישור סמלת לתוכניות הבינוי מראש ובכתב, על ידי אדריכל.

4.4.2. המועמד יפנה על חשבונו לאדריכל המומלץ על ידי סמלת או לאדריכל אחר בו המועמד מעוניין, שהינו מומחה לתכנון מרכזי שירות ואשר יאשר על ידי סמלת ובמקרה זה, מרכז השירות יידרש לקחת על חשבונו, שירותי פיקוח של האדריכל המומלץ על ידי סמלת אשר יוודא שהתכנון והבינוי בפועל שנעשה על ידי המועמד והאדריכל מטעמו, עומדים בסטנדרטים שנקבעו באמות המידה.

4.4.3. המועמד יאשר על גבי טופס "שירותי אדריכל", המצורף כנספח לאמות המידה, כי שכר את שירותי האדריכל על חשבונו, וכי הוא מודע לכך, שאם האדריכל ו/או סמלת ו/או מי מטעמה ימצאו כי המרקעין המיועדים להקמת מרכז שירות ו/או המבנה אינם מתאימים לשמש כמרכז שירות, מכל סיבה שהיא, לא יוכל להמשיך בהליך ההרשאה. המועמד יאשר כי לא תהיה לו כל טענה ו/או תביעה כלפי סמלת ו/או כלפי מי מטעמה, ככל שיימצא כי הוא אינו מתאים להמשיך בהליך ההרשאה.

4.5. הפרדה מיבואנים אחרים

במקרה של הפעלת מרכז שירות נוסף, לרכב שאינו ממותגי סמלת, הפעלת מרכז השירות תעשה תוך הפרדה מוחלטת, תפעולית ופיזית מלאה בין מותגי סמלת לתוצרים האחרים לאורך כל שלבי העבודה במרכז השירות, לרבות חציצה באזורי הקבלה, המתנה, עמדות יועצי השירות ואולם העבודה, הפרדה בכוח האדם כך שכוח האדם העובד במותגי סמלת לא

יעבוד במותגים שאינם ממותגי סמלת במרכז השירות. כמו כן יתכן וידרשו התאמות נוספות וזאת על פי שיקול דעתה הבלעדי של סמלת.

4.6. איתנות כלכלית, ביטחונות ותשלומים

4.6.1. המצאת ערבות בנקאית כמפורט להלן:

א. המועמד ימציא לסמלת ערבות בנקאית אוטונומית ע"ס 30,000 ש"ח צמודה למדד המחירים לצרכן לתקופה של 40 חודשים ממועד הוצאתה, בנוסח המצורף כנספח לפרק ב' לאמות המידה, שתשמש כבטוחה להתחייבותו של המועמד להשלים את התהליך לקבלת הרשאה לשמש כמרכז שירות מטעם סמלת ולעמוד בכל הדרישות המפורטות באמות המידה בהתאם ללוחות הזמנים שנקבעו (להלן: "ערבות הבקשה").

ב. במידה והמועמד לא ישלים את הדרישות לקבלת הרשאה כמפורט בחוברת אמות המידה בלוחות הזמנים שנקבעו, אזי המועמד יהיה חייב לשלם לסמלת פיצוי מוסכם ומוערך מראש בגובה ערבות הבקשה על זמן ההשקעה, הלווי והייעוץ והמשאבים שהושקעו מצד סמלת וכל נזק שייגרם לסמלת עקב אי השלמת תהליך הרשאה ו/או אי עמידתו של המועמד בדרישות אמות המידה לרבות לוחות הזמנים וסמלת תהיה רשאית לחלט את ערבות הבקשה וסכום הערבות ייעשה לקניינה הבלעדי של סמלת.

ג. במידה ותהליך סיום ההרשאה נמשך באישור סמלת יותר מ 37 חודשים, יוארך תוקף הערבות בהתאם, כך שתוקף הערבות יהיה עד ל 3 חודשים לאחר תום המועד שהוגדר לסיום התהליך ועמידתו של המועמד באמות המידה.

ד. לא חולטה הערבות, תוחזר הערבות למועמד עד 30 יום ממועד מתן הרשאה והחתימה על הסכם ההרשאה.

4.6.2. המועמד יחתום על כתב ויתור סודיות בנקאית בנוסח המצורף כנספח לאמות המידה.

4.6.3. על המועמד להציג הוכחות לניהול עסקי רווחי בחמש השנים שקדמו לפניית המועמד להתמנות כמרכז שירות, וכן להציג הוכחות ליכולת ניהולית תפעולית.

4.6.4. על המועמד לספק לסמלת או למי שימונה מטעמה, בכל עת שיידרש, תכנית עסקית מבוקרת על ידי רואה חשבון מומחה בתחום, דו"חות כספיים ופרטים לגבי יכולתם הכלכלית של בעליו. התכנית העסקית צריכה להראות רווחיות של מרכז השירות לאחר 5 שנים ממועד פתיחת מרכז השירות, יכולת החזר השקעה תוך 5 שנים ממועד פתיחת מרכז השירות, יכולת מימון תזרים שלילי בהתאם לצפוי בתכנית העסקית ויציבות פיננסית המתחייבת מאופי הפעילות של מרכז השירות.

4.6.5. על המועמד להציג לסמלת אישור מגורם פיננסי להנחת דעת סמלת, באשר ליכולתו לממן את סכום ההשקעה בהתאם לתכנית העסקית, לרבות מימון תזרים.

4.6.6. מרכז השירות יידרש לספק בטחונות בהתאם לשיקול דעת סמלת. בטחונות וכיסוי אשראי לרכישת מוצרי תעבורה, אם יידרשו על ידי סמלת, יסופקו בנפרד. מרכז השירות יישא בעלויות הכספיות הכרוכות בהפקת הבטחונות.

4.6.7. כל התשלומים לסמלת, לרבות בגין רכישת מוצרי תעבורה, כלי עבודה וספרות טכנית, יבוצעו באמצעות הוראה בלתי חוזרת לחיוב חשבון (מס"ב).

4.6.8. סמלת רשאית להעניק אשראי למרכז השירות, לפי שיקול דעתה הבלעדי תוך התחשבות ברמת הביטחונות שמרכז השירות יעמיד כנגד האשראי.

4.6.9. סירוב או היעדר יכולת להעמיד לסמלת בטחונות מתאימים עם דרישתה ו/או פיגור או החזרת תשלומים, ייחשבו כאי עמידה באמות המידה.

4.7. ביטוחים

על המועמד לרכוש את כל הביטוחים כמפורט בהסכם ההרשאה ובהתאם להוראות סמלת כפי שיהיו מעת לעת, ולהציג לסמלת אישורי המבטחים לרכישת הביטוחים כאמור.

4.8. שעות פתיחה של מרכז השירות

4.8.1. מרכז השירות יעמוד לרשות הלקוחות ויהיה פתוח לקבלת הלקוחות שישה ימים בשבוע, כלהלן:

א. מיום א' עד יום ה' בין השעות 07:30-16:30 לפחות ובימי שישי וערבי חג בין השעות 07:30-12:30 לפחות.

ב. מרכז שירות בקטגוריית המסחריות - בנוסף לאמור לעיל, מרכז השירות יהיה פתוח מיום א' עד יום ה' עד השעה 20:00, וזאת במקרים בהם תוספת הזמן הנ"ל תאפשר לסיים את הטיפול/תיקון ברכב ולשחרר אותו ללקוח.

ג. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, מרכז השירות יפעל גם במועדים נוספים לאירועים מיוחדים על פי הנחיות סמלת.

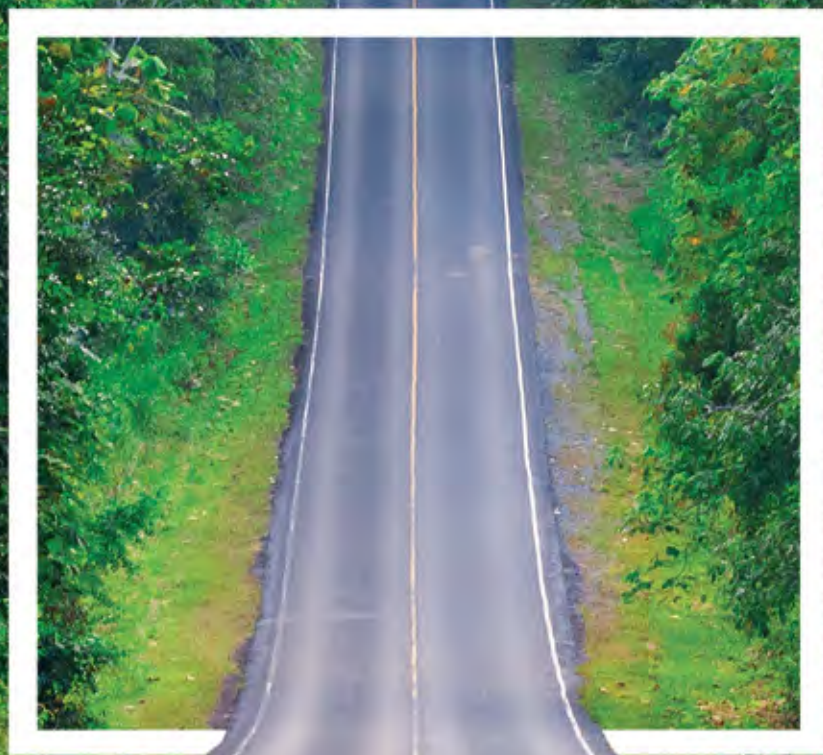
4.9. ניקיון וסדר ותחזוקה

- 4.9.1. כל אזורי מרכז השירות יהיו נקיים ומסודרים במשך כל שעות העבודה.
- 4.9.2. כל המבנים בשטח מרכז השירות יהיו בכל עת במצב מבני תקין ובעלי חזות נקייה ונאותה, בהתאם לדרישות סמלת.
- 4.9.3. למרכז השירות יהיו שירותי תחזוקה שוטפים (עובדים ייעודיים במרכז השירות או קבלני משנה) אשר באחריותם לתחזוק באופן שוטף את מתקני מרכז השירות.
- 4.9.4. במרכזי שירות בהם יש שטחים ירוקים וצמחייה מרכז השירות יעסיק שירותי גינון (עובדים ייעודיים במרכז השירות או קבלני משנה).

4.10. שילוט על פי דין

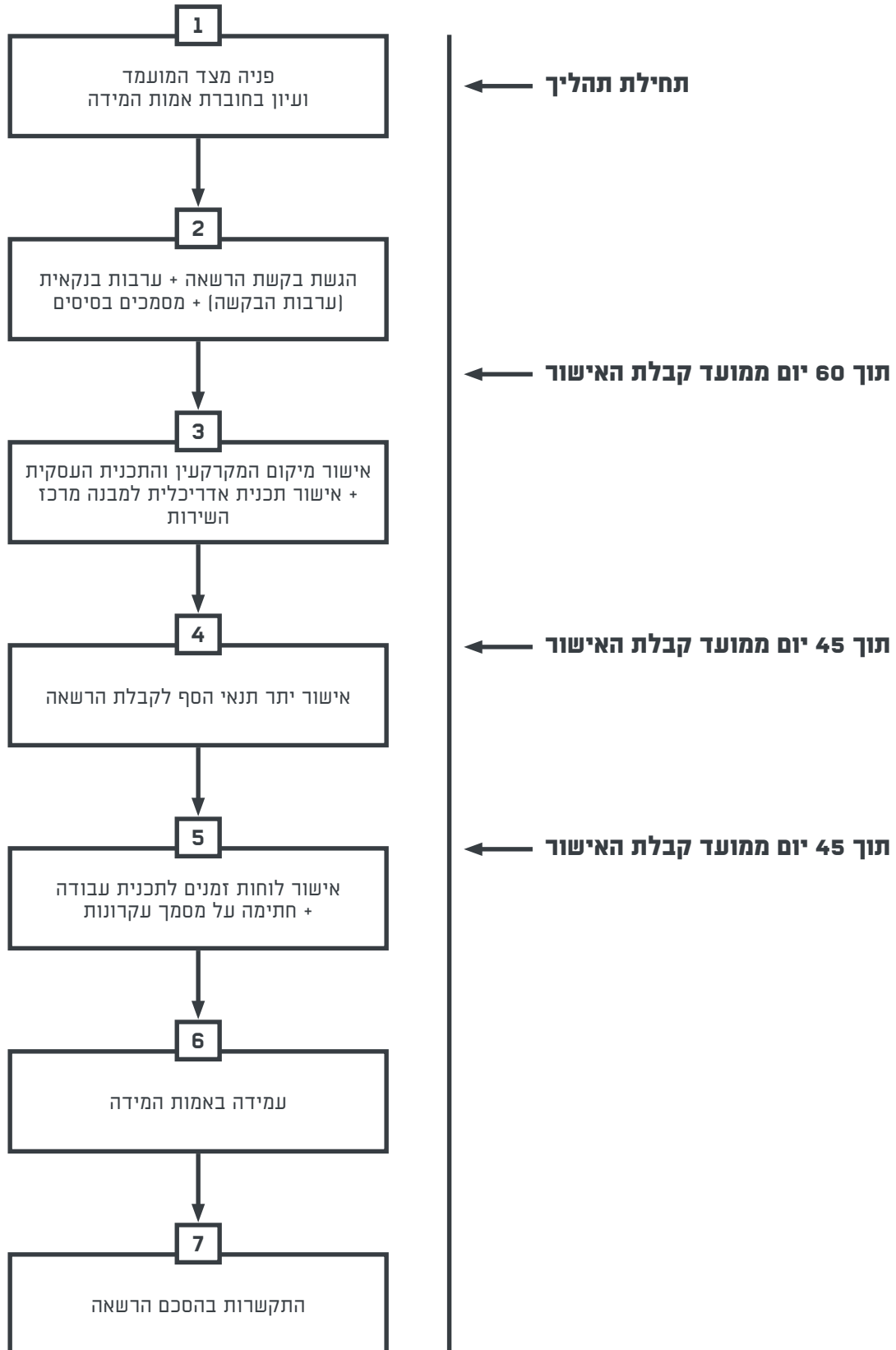
- 4.10.1. בנוסף לאמור בדרישות השילוט בפרק ג' לאמות המידה ומבלי לגרוע מהאמור בו, מרכז השירות יציב שילוט בהתאם לדרישות הדין.
- 4.10.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל ו/או מאחריותו של מרכז השירות לעמוד בדרישות הדין, מרכז השירות יציב שלט בולט לעין מקום הנראה לעיני הלקוחות, בגודל המזערי שייקבע בדין, אשר יכלול את הפרטים הבאים:
- א. שם מרכז השירות ומספר רישונו.
- ב. סוג המוסך בהתאם לרישיון להפעלת מוסך שניתן לו.
- ג. המחיר הכולל של שעת עבודה במרכז השירות, במטבע ישראלי.
- ד. תקופת האחריות הניתנת על ידי מרכז השירות בגין העבודה שבוצעה על ידו ו/או אצלו.

פרק ב'
תהליך קבלת הרשאה



אבני דרך לקבלת הרשאה תרשים סכמטי

1



יזמה להקמת מרכז שירות

- 2.1. בהתאם לסעיף 58 לחוק הרישוי, אמות המידה מפורסמות באתר האינטרנט של סמלת.
- 2.2. עמידה בכל התנאים המפורטים בחוברת זו, לרבות חתימת הצדדים על הסכם הרשאה, היא תנאי לכניסתו לתוקף של הסכם הרשאה.
- 2.3. היוזמה להקמת מרכז השרות הינה של המועמד בלבד ובאחריותו המלאה לעמוד באמות המידה. אם יתקיימו פגישות בין המועמד לנציגי סמלת, מטרתן מסירת מידע בלבד ואין לפרשן כהתחייבות כלשהי או הסכמה של סמלת להתקשרות עם המועמד או לתכנון מבנה מרכז השרות.
- 2.4. כל העלויות הכרוכות בעמידה באמות המידה תחולנה על המועמד בלבד, לרבות הוצאות בגין רישוי, תוכנות, הדרכות, רכישת ציוד, בינוי, שילוט וכיוצא בזה.
- 2.5. מובהר למועמד כי אין בתהליך קבלת הרשאה, לרבות מתן מידע ו/או ייעוץ ו/או סיוע כלשהו מצד סמלת, בכדי ליצור או להטיל מחויבות כלשהי מצד סמלת וידוע למועמד כי ייתכן שבסוף התהליך, לא ייחתם הסכם הרשאה בין הצדדים ולמועמד לא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה כנגד סמלת בנוגע להליך הרשאה, קיומו, הפסקתו או שינוי תנאיו (לרבות בקשר לעדכון אמות המידה) ו/או להוצאות המועמד ו/או דרישה לשיפוי בגין נזקיו, ככל שיהיו.

מרכזי שירות קיימים ועמידתם באמות מידה

- 3.1. כל מרכז שירות קיים, אשר יהיה מעוניין להמשיך ולשמש ככזה, יתאים עצמו לדרישות המופיעות בחוברת זו.
- 3.2. תהליך ההתאמה לדרישות חוברת אמות המידה יעשה בהתאם לתהליך קבלת הרשאה המפורט בפרק זה על נספחיו, וזאת בשינויים המחויבים, בהתאם להנחיות סמלת. הליך ההתאמה של מרכז שירות קיים יעשה על פי לוחות זמנים ספציפיים אשר ייקבעו על ידי סמלת. לוחות הזמנים ייקבעו לכל מרכז שירות לפי נסיבות העניין.
- 3.3. סמלת תהא רשאית לאשר חריגה מאמות המידה לגבי מרכז שירות קיים וזאת בהתקיים נסיבות אובייקטיביות ורלוונטיות המצדיקות חריגה שכזו.

הגשת בקשה לקבלת הרשאה

- 4.1. מועמד המעוניין לקבל הרשאה למרכז שירות, יגיש תיק מפורט למנהל תפעול רשת מרכזי השרות של סמלת ובו יתאר את אופן עמידתו באמות המידה בהתאם לשלבי ההתקדמות המפורטים בפרק זה.
- 4.2. בקשה לקבלת הרשאה תוגש על גבי טופס בקשה המצורף כנספח ב'- 1.1 או כנספח ב'- 2.1, לפי העניין (להלן: "הבקשה"). על המועמד למלא את כל המידע הנדרש בטופס הבקשה.
- 4.3. לבקשה יצורפו ערבות הבקשה, המסמכים והנתונים (לרבות אומדנים פיננסיים) הנדרשים על ידי סמלת כמפורט בחלק הראשון של נספח ב'- 1.2 או בחלק הראשון של נספח ב'- 2.2, לפי העניין.
- 4.4. הגשת הבקשה, תהווה אישור וראיה לכך כי המועמד הבין את הדרישות בחוברת אמות המידה, הסכים להן והתחייב לנהוג על פי הן.
- 4.5. בטרם מתן הרשאה יידרש המועמד למסור לסמלת את המסמכים המפורטים בחלק השני לנספח ב'- 1.2 או בחלק השני לנספח ב'- 2.2, לפי העניין.
- 4.6. בנוסף למסמכים ולנתונים הנדרשים באמות המידה, המועמד יביא לידיעת סמלת - בכתב - כל מידע מהותי המתייחס אל המועמד ו/או הבעלים (או מי מהם), לנכסים של מי מהם ו/או להתקשרויות של מי מהם או שיש לו השפעה עליהם, העשוי להיות רלבנטי לסמלת לצורך ההתקשרות בהסכם הרשאה.
- 4.7. סמלת תודיע למועמד, על סמך הבקשה והמסמכים המצורפים לה, ועל סמך כל מידע נוסף שיתקבל על פי דרישתה, אם לדעתה מקיים המועמד דרישות בסיסיות ראשוניות, באופן המאפשר לו להמשיך בהליך הרשאה.
- 4.8. אין במתן הודעה כאמור כדי להוות כל התחייבות ו/או מצג ו/או אישור מצד סמלת לכך שהמועמד יעמוד בהליך הרשאה ויהפוך למרכז שירות, ואין בכך כדי ליצור השתק כלפי סמלת. כמו כן, אין בהודעה זו כדי להטיל על סמלת כל חובת מימון כלפי המועמד או כדי להוות מצג או התחייבות מצידה באשר להכנסה או רווח עתידיים כלשהם.

אישור עמידה בדרישות אמות המידה וחתימה על הסכם הרשאה

- 5.1. במידה וכל הטפסים, התוכניות והמסמכים הנדרשים בפרק זה הוגשו ע"י המועמד ואושרו ע"י סמלת, ייחתם בין סמלת למועמד והבעלים מסמך עקרונות, בנוסח המצורף כנספח ב'-7. הבעלים יהיו צד למסמך העקרונות, למעט אם סמלת תמצא, בנסיבות העניין, כי מי מבין הבעלים אינו נדרש כצד למסמך.
- 5.2. לאחר שהמועמד יודיע לסמלת כי סיים להקים ו/או לשפץ את המוסך בהתאם לכל הדרישות שבחוברת אמות המידה, יבקר נציג של סמלת במקרקעין, ויבדוק אם כל הדרישות שבחוברת אמות המידה (מבנית, מקצועית ומנהלתית) אמנם מתקיימות בפועל.
- 5.3. אם וככל שסמלת תמצא כי כל הדרישות בחוברת אמות המידה מתקיימות אצל המועמד, תתקשר סמלת עם המועמד והבעלים בהסכם הרשאה, בנוסח המצורף כנספח ב'-8. במסגרת ההסכם, המועמד והבעלים יתחייבו כי יקיימו בכל עת אחר כל התנאים ו/או הדרישות הקבועים בחוברת אמות המידה.
- 5.4. מובהר כי המידע, האומדנים והמסמכים המבוקשים הינם בסיסיים בלבד. סמלת רשאית לדרוש בכל עת ובכל שלב, לפי שיקול דעתה, מידע נוסף ו/או נתונים נוספים ו/או מסמכים נוספים הדרושים לה לשם בדיקה אם המועמד עומד בדרישות חוברת אמות המידה.
- 5.5. המועמד יספק לסמלת את כל המידע, האומדנים, המסמכים וההבהרות הנדרשים לשם בדיקה אם הוא עומד בדרישות אמות המידה.
- 5.6. המועמד והבעלים יודיעו לסמלת בכתב על כל שינוי במידע שנמסר ו/או מידע חדש ועל כל אירוע שעשויה להיות לו השפעה על עמידתו של המועמד בדרישות אמות המידה (לרבות שלילה של אישור כלשהו מאחת הרשויות, או כל מידע אודות התראה שהמועמד או מי מהבעלים קיבל בדבר הליך משפטי, או מידע אודות כל הליך משפטי אשר מתנהל נגד המועמד או מי מהבעלים, לרבות בקשר עם כל חוב של מי מהם כלפי צד ג').

עדכון והתאמה של אמות המידה

- 6.1. הדרישות המפורטות בחוברת זו הן דרישות מינימום, בגדר "רף תחתון" לסטנדרט הנדרש. סמלת שומרת לעצמה את הזכות לעדכן מעת לעת את דרישות חוברת אמות המידה (בין היתר על פי הוראות היצרן המתעדכנות מעת לעת ומטעמים ענייניים וסבירים אחרים).
- 6.2. במידה והדרישות בחוברת אמות המידה יעודכנו כאמור, המועמד או מרכז השירות, לפי העניין, יידרש לעמוד בשינויים הנדרשים כתנאי להתקשרות בהסכם ההרשאה ו/או להמשך ההתקשרות, לפי העניין, וזאת תוך פרק זמן סביר כפי שיקבע ע"י סמלת.
- 6.3. מבלי לגרוע מחובת מרכז השירות לעמוד בכל עת באמות המידה, כפי שיעודכנו מעת לעת כאמור לעיל, בכל הנוגע להתאמות הנדרשות ממרכז השירות בשל שינוי במספר הכניסות אליו (לרבות התאמות הנוגעות לגודל מרכז השירות), יבצע מרכז השירות התאמות כאלו מעת לעת על פי לוח זמנים ספציפי שיקבע למרכז השירות על ידי סמלת, בהתחשב בהיקף ההתאמה הנדרשת.

נספח ב' - 1.1

טופס בקשה למתן הרשאה למוסך או מרכז שירות קיים

לכבוד

סוכנות מכוניות לים התיכון בע"מ או יפנאוטו חברה ישראלית לרכב בע"מ (להלן לפי העניין: "סמלת")
מרחוב המגשימים 6 א', ת.ד. 7934, מיקוד 4934815

פתח תקווה

א.ג.ג.,

הנדון: בקשה למתן הרשאה לשמש כמרכז שירות מורשה

1. בהתאם לאמור בחוברת אמות המידה, אנו מגישים בקשה זו למתן הרשאה לשמש כמרכז שירות מורשה מטעמכם לקטגוריית הרכב ו/או המותגים הבאים:

פיאת סובארו ראם פיאת מסחריות (PROFESSIONAL)
 אלפא רומיאו אבארט ג'יפ קרייזלר דודג'

2. בקשה זו מוגשת בשם _____ (השלם את השם המלא של החברה)
מספר ח.פ./ע.מ. _____, אשר הינו מוסך קיים (להלן: "המועמד").

3. כתובת המועמד:

מיקוד	מספר	רחוב	עיר
-------	------	------	-----

4. שטח המגרש עליו בנוי / עומד להיבנות המוסך הינו _____ מ"ר.

השטח הבנוי / העומד להיבנות הינו _____ מ"ר.

5. הנכס משועבד ו/או ממושכן ו/או עם זכויות לצד ג': **כן / לא** (הקף את התשובה המתאימה)

במידה וכן, נא לפרט (לטובת מי, פרטי השעבוד וכו'): _____

6. המוסך נותן שירותי מוסך בתחומים הבאים (סמן את המשבצת המתאימה):

- מכונאות שיפוץ מכלולים חשמל מיזוג אויר דיאגנוסטיקה
 פחחות וצבע אחר _____

7. פרט את תוצרת ומותגי כלי הרכב בהם מטפל המוסך:

8. מבנה הבעלות במועמד - יש לפרט בטבלה שלהלן כל אדם (לרבות חברה או התאחדות או חבר בני-אדם, בין שהם מאוגדים ובין שאינם מאוגדים) המחזיק, במישרין או בעקיפין, במניות או זכויות של המועמד - לרבות מחזיקים בשרשור, ועד למחזיקים הסופיים ובכללם:

שם	ת.ז. / ח.פ.	כתובת	טלפון	שיעור אחזקות

9. כתובתנו, לצורך הליך ההרשאה ולקבלת מסמכים, הינה:

עיר _____ רחוב _____ מספר _____ מיקוד _____

10. נציגנו המוסמך לצורך הטיפול בבקשה הינו _____ ת.ז. _____, אשר _____, אשר תפקידו הינו _____, טלפון _____, נייד _____, מספר _____, מספר פקס _____, דוא"ל _____, מצ"ב ייפוי כוח **כנספח ב' - 3**.

11. לבקשה זו מצורפים המסמכים והנתונים הנדרשים בהתאם למפורט בחלק הראשון לנספח ב' - 1.2.

12. ידוע לנו כי בטרם מתן הרשאה, נידרש להמציא את יתר המסמכים הנדרשים בהתאם למפורט בחלק השני לנספח ב' - 1.2.

13. כמו כן, ידוע לנו שהאחריות להשגת כל האישורים, הרישיונות, היתרים וכל מסמך אחר הנדרשים על פי דין ו/או על ידי הרשויות, הינה באחריותנו המלאה והבלעדית.

14. אנו מאשרים כי קראנו את חוברת אמות המידה, הבנו את האמור בה ואת הדרישות המפורטות בה.

15. ידוע לנו, כי בכל שלב הנכם רשאים לקבוע שאיננו עומדים באמות המידה ואיננו מתאימים לשמש כמרכז שירות. זאת, על פי שיקול דעתכם, על סמך המסמכים ו/או המידע שנעביר אליכם, ו/או על סמך בדיקות שונות שתערכו. הננו מאשרים כי במקרה כזה לא תהיה לנו כל תביעה ו/או טענה כנגד סמלת ו/או מי מטעמה.

תאריך

חותמת

המועמד

נספח ב' - 1.2

מסמכים נדרשים ממועמד שבבעלותו מוסך או מרכז שירות קיים

מועמד שבבעלותו מוסך קיים נדרש לצרף לבקשת ההרשאה את כל המסמכים המפורטים בחלק הראשון של מסמך זה. בנוסף יידרש המועמד להמציא לסמלת - בטרם מתן ההרשאה - את כל המסמכים המפורטים בחלק השני למסמך זה.

חלק ראשון - מסמכים שיש לצרף לבקשה למתן הרשאה

1. ערבות הבקשה על פי הנוסח המצורף **כנספח ב-6**.
2. להוכחת הבעלות או זכות החכירה או זכות השכירות במקרקעין:
 - 2.1. במקרה שהמקרקעין עליהם מתנהל המוסך מצויים בבעלותו של המועמד - אישור מלשכת רישום המקרקעין המאמת את זכויות הבעלות של מבקש ההרשאה על המקרקעין עליו עומד המוסך (נסח טאבו).
 - 2.2. במקרה שהמקרקעין עליהם מתנהל המוסך שכורים על ידי המועמד - עותק חתום של הסכם השכירות, על כל צרופותיו.
3. רישיון משרד התחבורה לעסוק בכל אחד מהמקצועות בהם המועמד מחויב לעסוק על פי אמות המידה וכן רישיון משרד התחבורה לעסוק בכל מקצוע אחר בו עוסק המועמד בפועל. במידה והמועמד אינו נותן את אחד משירותי המוסך הנדרשים על פי אמות המידה - ראה חלק שני להלן.
4. כתבי הסמכה מטעם משרד התחבורה למנהלים המקצועיים, בכל אחד מהמקצועות בהם המועמד מחויב לעסוק על פי אמות המידה וכן כתבי הסמכה כאמור בכל מקצוע אחר בו עוסק המועמד בפועל. במידה והמועמד אינו מחזיק בכתבי הסמכה הנדרשים על פי אמות המידה - ראה חלק שני להלן.
5. רישיון לניהול עסק מהרשות המקומית.
6. תעודה ממוסד מוכר המאשרת שהאדם אשר מיועד על ידי המועמד לשמש כמנהל מרכז השירות עבר קורס מנהלי מרכז שירות.
7. קורות חיים של הבעלים ושל מנהלי המועמד (ניסיון, השכלה, הכשרה מקצועית, כישורים ניהוליים ועסקיים וכו').
8. תצהיר ואישור מתאים מהמשטרה, כי המועמד ו/או הבעלים לא הורשעו במשך 5 השנים האחרונות בעבירה פלילית וכן כי לא מתנהלים כנגדם הליכים תלויים ועומדים ו/או חקירות משטרתיות בעבירות הרלוונטיות לניהול מרכז שירות כדוגמת גניבה, עבירות בקשר לרכב, עבירות מרמה, הפרת אמונים והונאה. הצהרת מנהלי המועמד אינה נדרשת לכלול מידע ביחס להרשעות שהתיישנו או נמחקו;
9. ניתוח מיקום המוסך, כולל: צירי גישה, זמן הגעה ממוצע ללקוחות, אפשרות הפעלת שירות איסוף מכוניות פרטיות מבית הלקוח למרכז השירות והשבתן לבית הלקוח, ועוד.

10. נתונים פיננסיים עבור השנה שחלפה, כמפורט להלן, מאושרים על ידי איש מקצוע מטעם מרכז השירות (כלכלן או רואה חשבון): (1) רווח שנתי לאחר מס; (2) תזרים מזומנים; (3) יחס הון חוזר; (4) יחס הון מהיר; (5) יחס הון עצמי - מאזן; (6) השקעות שהושקעו (7) מספר כניסות לטיפול/תיקונים ופחות.

11. אומדנים פיננסיים צפויים כמפורט להלן עבור כל אחת מחמש השנים לאחר קבלת ההרשאה (אם תתקבל). האומדנים הפיננסיים יהיו מאושרים על ידי איש מקצוע מטעם המועמד (כלכלן או רואה חשבון). להלן רשימת האומדנים הפיננסיים הנדרשים: (1) רווח שנתי לאחר מס; (2) תזרים מזומנים; (3) יחס הון חוזר; (4) יחס הון מהיר; (5) יחס הון עצמי - מאזן; (6) השקעות צפויות (7) מספר כניסות צפויות לטיפול/תיקונים ופחות (מספר הכניסות אשר על בסיסן חושבו האומדנים הפיננסיים).

12. אישור על ניהול ספרים כדין משלטונות המס.

13. אישור על ניכוי מס במקור.

14. טופס אישור בנק על ניהול חשבון (+פרטי חשבון).

15. מסמכים רלוונטים לצורת ההתאגדות של המועמד.

16. הסכמי הצבעה בין הבעלים של המועמד, זכויות ניהול מיוחדות בין הבעלים (כגון הסדרים למינוי מנהלים, זכויות ווטו וכיוב').

17. רשימה של מנהלי המועמד (ככל ששונה מן המפורט בספרי הרשם).

18. אישור עורך דין על בעלי זכויות החתימה במועמד.

19. רשימה של שעבודים להם כפוף המועמד או אשר רובצים על נכסיו (ככל שלא נרשמו בספרים של הרשם).

20. רשימה של הלוואות עומדות של המועמד.

21. רשימה של ערבויות שנתנו על ידי המועמד.

22. פרוט התחייבויות לבעלי עניין במהלך 3 השנים האחרונות.

23. בנוגע לבעלים (של המועמד): רשימה מפורטת של: (1) שעבודים להם כפופים הבעלים; (2) ערבויות שנתנו על ידי הבעלים.

חלק שני - מסמכים נדרשים טרם מתן הרשאה

24. אישור עדכני ממהנדס בטיחות לתקינות מדחסים ואמצעי הרמה.

25. אישור מהרשות המקומית להצבת שילוט תקני.

26. העתק מהסכם אודות פינוי שמן משומש, מסננים, מצברים ובוצה.

27. במידה והמועמד אינו נותן את אחד משירותי המוסך מכונאות; חשמל; מיזוג אוויר; דיאגנוסטיקה ו/או בכתבי ההסמכה המפורטים באמות המידה, יידרש המועמד להמציא לסמלת את המסמכים והאישורים הנדרשים בנוגע לשירות החסר, בחלק הראשון, בשלב מאוחר יותר, בטרם מתן הרשאה.

נספח ב' - 2.1

טופס בקשה למתן הרשאה למוסך בהקמה

לכבוד

סוכנות מכוניות לים התיכון בע"מ או יפנאוטו חברה ישראלית לרכב בע"מ (להלן לפי העניין: "סמלת")
מרחוב המגשימים 6 א', ת.ד. 7934, מיקוד 4934815

פתח תקווה

א.ג.נ.,

הנדון: בקשה למתן הרשאה לשמש כמרכז שירות מורשה

1. בהתאם לאמור בחוברת אמות המידה, אנו מגישים בקשה זו למתן הרשאה לשמש כמרכז שירות מורשה מטעמכם לחטיבה והמותגים הבאים:

פיאט סובארו ראם פיאט מסחריות (PROFESSIONAL)
 אלפא רומיאו אבארט ג'יפ קרייזלר דודג'

2. בקשה זו מוגשת בשם _____ (השלם את השם המלא של החברה)
מספר ח.פ./ע.מ. _____, אשר הינו מוסך בהקמה (להלן: "המועמד").

3. כתובת המועמד:

עיר	רחוב	מספר	מיקוד
-----	------	------	-------

4. שטח המגרש עליו בנוי / עומד להיבנות המוסך הינו _____ מ"ר.

השטח הבנוי / העומד להיבנות הינו _____ מ"ר.

5. הנכס משועבד ו/או ממושכן ו/או עם זכויות לצד ג': **כן / לא** (הקף את התשובה המתאימה)

במידה וכן, נא לפרט (לטובת מי, פרטי השעבוד וכו'): _____

נספח ב' - 2.2

מסמכים נדרשים ממועמד שהוא מוסך בהקמה

מועמד שהוא מוסך בהקמה נדרש לצרף לבקשת ההרשאה את כל המסמכים המפורטים בחלק הראשון של מסמך זה. בנוסף יידרש המועמד להמציא לרשת את כל המסמכים המפורטים בחלק השני של מסמך זה, בטרם מתן ההרשאה.

חלק ראשון - מסמכים שיש לצרף לבקשה למתן הרשאה

1. ערבות הבקשה על פי הנוסח המצורף **כנספח ב-6**.
2. אישור לפי ת.ב.ע. כי המקרקעין עליהם מיועד לקום המוסך נועדו לבינוי, תעשייה ומוסכים;
3. להוכחת הבעלות או זכות השכירות במקרקעין:
 - 3.1 במקרה שהמקרקעין עליהם מיועד לקום המוסך מצויים בבעלותו של המועמד - אישור מלשכת רישום המקרקעין המאמת את זכויות הבעלות של המועמד על המקרקעין עליו מיועד לקום המוסך (נסח טאבו).
 - 3.2 במקרה שהמקרקעין עליהם מיועד לקום המוסך שכורים על ידי המועמד - עותק חתום של הסכם השכירות, על כל צרופותיו;
4. קורות חיים של הבעלים ושל מנהלי המועמד (ניסיון, השכלה, הכשרה מקצועית, כישורים ניהוליים ועסקיים וכו');
5. תצהיר ואישור מתאים מהמשרה, כי המועמד והבעלים לא הורשעו במשך 5 השנים האחרונות בעבירה פלילית וכן כי לא מתנהלים כנגדם הליכים תלויים ועומדים ו/או חקירות משטרתיות בעבירות הרלוונטיות לניהול מרכז שרות כדוגמת גניבה, עבירות בקשר לרכב, עבירות מרמה, הפרת אמונים והונאה. הצהרת מנהלי המועמד אינה נדרשת לכלול מידע ביחס להרשעות שהתיישנו או נמחקו;
6. ניתוח מיקום המוסך כולל: צירי גישה; זמן הגעה ממוצע ללקוחות; אפשרות הפעלת שירות איסוף מכוניות פרטיות מבית הלקוח למרכז השירות והשבתן לבית הלקוח, ועוד;
7. אומדנים פיננסיים צפויים כמפורט להלן עבור כל אחת מחמש השנים לאחר קבלת ההרשאה (אם תתקבל). האומדנים הפיננסיים יהיו מאושרים על ידי איש מקצוע מטעם המועמד (כלכלן או רואה חשבון). להלן רשימת האומדנים הפיננסיים הנדרשים: (1) רווח שנתי לאחר מס; (2) תזרים מזומנים; (3) יחס הון חוזר; (4) יחס הון מהיר; (5) יחס הון עצמי - מאזן; (6) השקעות צפויות (7) מספר כניסות צפויות לטיפולים/ תיקונים ופחחות (מספר הכניסות אשר על בסיסן חושבו האומדנים הפיננסיים).
8. אישור על ניהול ספרים כדין משלטונות המס;
9. אישור על ניכוי מס במקור;
10. טופס אישור בנק על ניהול חשבון (+פרטי חשבון);
11. מסמכים רלוונטיים לצורת ההתאגדות של המועמד;

12. הסכמי הצבעה בין הבעלים של המועמד, זכויות ניהול מיוחדות בין הבעלים (כגון הסדרים למינוי מנהלים, זכויות ווטו וכיוב');;
13. רשימה של מנהלי המועמד (ככל ששונה מן המפורט בספרי הרשם);
14. אישור עורך דין על בעלי זכויות החתימה במועמד;
15. רשימה של שעבודים להם כפוף המועמד או אשר רובצים על נכסיו (ככל שלא נרשמו בספרים של הרשם);
16. רשימה של הלוואות עומדות של המועמד;
17. רשימה של ערבויות שנתנו על ידי המועמד;
18. פירוט התחייבויות לבעלי עניין במהלך 3 השנים האחרונות;
19. בנוגע לבעלים (של המועמד): רשימה מפורטת של: (1) שעבודים להם כפופים הבעלים; (2) ערבויות שנתנו על ידי הבעלים.

חלק שני - מסמכים נדרשים טרם מתן הרשאה

20. היתר בניה;
21. טופס 4 למבנה;
22. רישיון משרד התחבורה לעסוק בכל אחד מהמקצועות בהם המועמד מחויב לעסוק על פי אמות המידה וכן רישיון משרד התחבורה לעסוק בכל מקצוע אחר בו יעסוק המועמד;
23. כתבי הסמכה מטעם משרד התחבורה למנהלים המקצועיים, בכל אחד מהמקצועות בהם המועמד מחויב לעסוק על פי אמות המידה וכן כתבי הסמכה כאמור בכל מקצוע אחר בו יעסוק המועמד.
24. רישיון לניהול עסק מהרשות המקומית;
25. אישור עדכני ממהנדס בטיחות לתקינות מדחסים ואמצעי הרמה;
26. אישור מהרשות המקומית להצבת שילוט תקני;
27. העתק מהסכם אודות פינוי שמן משומש מסננים מצברים ובוצה.

נספח ב' - 3

ייפוי כוח

הח"מ, _____ ח.פ./ע.מ./ת.ז. _____ (להלן: "המועמד") מסמיך בזאת את מר/גב' _____ ת.ז. _____ (להלן: "מיופה הכוח") כמורשה ומיופה כוח מטעמי לצורך קבלת ההרשאה לשמש כמרכז שירות מורשה מטעם סוכנות מכוניות לים התיכון בע"מ ו/או יפנאוטו חברה ישראלית לרכב בע"מ, לפי העניין (להלן יחד ולחוד: "סמלת") עבור המותג ו/או המותגים הבאים (סמן את התשובה המתאימה):

פיאט סובארו ראם פיאט מסחריות (PROFESSIONAL)
 אלפא רומיאו אבארט ג'יפ קרייזלר דודג'

מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הנני מאשר כי מיופה הכוח מוסמך ורשאי לפעול ולבצע בשמי ומטעמי, את כל הפעולות הנדרשות במסגרת תהליך הבקשה לקבלת הרשאה, לרבות אך לא רק, כמפורט להלן:

1. לחתום בשמי על כל בקשה, הצהרה, התחייבות, הסכם שיידרשו במסגרת התהליך.
2. למסור את כל המידע הנדרש לרבות כל דרוש המסמכים, הנתונים, האישורים, ההצהרות, הדוחות, המידע, ההסכמים וכל דבר אחר שיידרש על ידי סמלת.
3. לקבל בשמי ועבורי מסמכים לרבות כתבי בי דין.
4. לקבל החלטות ו/או לנקוט בכל הפעולות והצעדים שיראה לנכון, לפי שיקול דעתו.
5. לוותר בשמי על סודיות ו/או פרטיות לרבות חתימה על כתב ויתור לסודיות.

ולראיה באנו על החתום ביום _____:

 חותמת וחתימת מורשי חתימה

אישור עורך דין

אני הח"מ, עו"ד _____ מספר רישיון _____ מאשר/ת בזאת, כי יפוי הכוח הנ"ל נחתם ע"י המוסמכים לחתום בשם המועמד כהגדרתו לעיל וכי חתימתם מחייבת את המועמד בקשר לאמור לעיל.

 חותמת + חתימה

נספח ב' - 4

שירותי אדריכל

לכבוד,

סוכנות מכוניות לים התיכון בע"מ או יפנאוטו חברה ישראלית לרכב בע"מ, לפי העניין (להלן: "סמלת")

מרחוב המגשימים 6 א'

ת.ד. 7934, מיקוד 4934815

פתח תקווה

א.ג.נ.,

הנדון: שירותי אדריכל

1. אני הח"מ, _____, מאשר כי הנני שוכר, על חשבוני, את שירותיו/ה של מר/גב' _____, אדריכל/ית מומחה בתכנון מרכזי שירות, המוכר/ת על ידי סמלת ("האדריכל"). על מנת לבחון אם המקרקעין ו/או המבנה (במקרה של מוסך קיים) המיועדים על ידי לשמש כמרכז שירות, מתאימים לשם כך, ולצורך תכנון מרכז השירות בהתאם לדרישות המפורטות בחוברת אמות המידה.
2. הנני מודע לכך, שאם האדריכל ו/או סמלת ימצאו כי המקרקעין ו/או המבנה אינם מתאימים לשמש כמרכז שירות, מכל סיבה שהיא, לא אוכל להמשיך בהליך ההרשאה.
3. הנני מאשר, כי אין ולא תהיה לי כל טענה ו/או תביעה כלפי סמלת ו/או כלפי מי מטעמה, ככל שיימצא כי אינני מתאים להמשיך בתהליך ההרשאה. מבלי לגרוע מכלליות האמור, הנני מאשר כי אינני ולא אהיה זכאי להשבת הוצאות סמלת בגין תהליך ההרשאה, לרבות הוצאות בגין שירותי האדריכל.

תאריך

חותמת

המועמד

(יחתם על ידי

נציג מוסמך)

נספח ב' - 5

כתב ויתור על פרטיות וסודיות

לכבוד

סוכנות מכוניות לים התיכון בע"מ ח.פ. 510033822 ו/או

יפנאוטו חברה ישראלית לרכב בע"מ ח.פ. 510524283

שתייה: מרחוב המגשימים 6 א', פתח תקווה 4934829

(להלן יחד ולחוד: "סמלת")

א.ג.ב.,

הנדון: כתב ויתור על פרטיות וסודיות

אני הח"מ _____, מסכים בזאת כי סמלת, בעצמה או באמצעות מי מטעמה, לרבות באמצעות חוקר פרטי מורשה, תערוך לגבי חקירה (על פי כל דין), על מנת לבדוק את מידת התאמתו לשמש כמרכז שירות, ואת עמידתי בדרישות המפורטות בחוברת אמות המידה. בכלל זה, הנני מסכים כי החקירה בענייני תיערך לגבי מצבי הכלכלי ולגבי עברי הפלילי. הנני מוותר בזאת על כל זכות לחיסיון או לסודיות לגבי מידע הנוגע אלי ואשר מצוי בידי כל גוף או אדם.

תאריך_____
חותמת_____
המועמד

(יחתם על ידי

נציג מוסמך)

נספח ב' - 6

ערבות הבקשה

לכבוד

סוכנות מכוניות לים התיכון בע"מ ח.פ. 510033822 ו/א
 יפנאוטו חברה ישראלית לרכב בע"מ ח.פ. 510524283
 שתיהן: מרחוב המגשימים 6 א', פתח תקווה 4934829
 (להלן יחד ולחוד: "סמלת")

א. ג. נ.,

הנדון: כתב ערבות בנקאית אוטונומית מס'

1. על פי בקשת _____ בע"מ, ח.פ./ע.מ. _____ (להלן "המבקש"), אנו הח"מ ערבים בזה כלפיכם, בערבות מוחלטת וללא תנאי, לתשלום כל סכום עד לסכום כולל של 30,000 ₪ (שלושים אלף שקלים חדשים) (להלן – "סכום הקרן") צמוד למדד המחירים לצרכן ובתוספת מע"מ כחוק, (להלן - "סכום הערבות") המגיע או עשוי להגיע אליכם מאת המבקש בקשר עם הבקשה לקבלת הרשאה לשמש כמרכז שירות מורשה מטעמכם, וזאת בתנאים כמפורט להלן:
 - 1.1. אנו מתחייבים לשלם לכם את סכום הערבות או כל חלק ממנו לפי דרישתכם הראשונה, מפעם לפעם בכתב, וזאת תוך 3 (שלושה) ימים מיום קבלת דרישתכם על ידנו.
 - 1.2. אנו נשלם לידכם סכום הערבות כולו או חלקו, לרבות לשיעורין – הכל כאמור בדרישתכם – וזאת מבלי שתדרשו להוכיח ו/או לנמק ו/או לבסס את דרישתכם בכל צורה שהיא, מבלי שתחול עליכם כל חובה לדרוש תחילה מהמבקש את סכום הערבות כולו או מקצתו ו/או לנקוט בפעולה כלשהי כלפי המבקש ומבלי להתנות את התשלום האמור בכל תנאי שהוא.
2. סכום הערבות יחושב באופן הבא:
 - 2.1. סכום הקרן יוצמד למדד המחירים לצרכן המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר (כולל פירות וירקות) או כל מדד אחר שיבוא במקומו אשר פורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי או על ידי כל גוף מוסמך אחר (להלן – "המדד").
 - 2.2. המדד הקובע לצורך חישוב סכום הערבות יהיה המדד האחרון הידוע ביום התשלום בפועל (להלן – "המדד הקובע").
 - 2.3. המדד היסודי לצורך חישוב סכום הערבות יהיה מדד המחירים לצרכן אשר פורסם ביום הוצאת הערבות, קרי ביום _____ בגין חודש _____ בשנת _____ (להלן – "המדד היסודי").
 - 2.4. אם ביום התשלום בפועל יתברר, כי המדד הקובע עלה לעומת המדד היסודי, אזי יוכפל סכום הקרן במדד הקובע והתוצאה תחולק במדד היסודי. בכל מקרה לא יפחת סכום הערבות מסכום הקרן.
3. התחייבותנו זו הינה בלתי חוזרת ותעמוד בתוקפה עד ליום _____ בחודש _____ בשנת _____ (ועד בכלל).
4. כתובתנו לצורך מסירת מכתב הדרישה הינה: _____.

בכבוד רב,

הבנק: _____ סניף: _____

נספח ב' - 7

מסמך עקרונות

שנערך ונחתם בתאריך _____

בין: **סוכנות מכוניות לים התיכון בע"מ ח.פ. 510033822**
או - יפנאוטו חברה ישראלית לרכב בע"מ ח.פ. 510524283
 מרחוב המגשימים 6 א', פתח תקווה 4934829
מצד אחד; (להלן, לפי העניין: "סמלת")

לבין: _____
 ח.פ./ע.מ. _____
 מרחוב _____ דוא"ל: _____
 טלפון: _____, פקס: _____
מצד שני; (להלן: "המועמד")

לבין: כל אדם (לרבות חברה או התאחדות או חבר בני-אדם, בין שהם מאוגדים ובין שאינם מאוגדים) המחזיק, במישרין או בעקיפין, במניות או בזכויות של המועמד - לרבות מחזיקים בשרשור, ועד למחזיקים הסופיים ובכללם. זאת, למעט אם סמלת תמצא, בנסיבות העניין, כי מי מבין האמורים לעיל אינו נדרש כצד להסכם.
 שם מלא: _____ ת.ז./ח.פ. _____
 מרחוב _____ דוא"ל: _____
 טלפון: _____, פקס: _____
מצד שלישי; ("הבעלים")

הואיל וסמלת עוסקת, בין היתר, ביבוא של כלי רכב שונים מתוצרת היצרנים, ובשיווקם בישראל של כלי רכב אלה;

הואיל ועל פי דין על סמלת ליתן שירותי תחזוקה לכלי הרכב שהיא מייבאת ומשווקת כאמור באמצעות מרכזי השירות;

הואיל וסמלת דורשת ממרכזי שירות המורשים מטעמה ליתן שירותי טיפולים ותיקונים לכלי רכב של היצרן כי יעמדו באמות מידה מפורטות, כפי שאלה התפרסמו בחוברת אמות המידה, אשר מסמך זה מהווה חלק ממנה;

הואיל והמועמד והבעלים פנו לסמלת, והם מעוניינים שהמועמד יהפוך למרכז שירות מורשה מטעמה למתן שירותי טיפולים ותיקונים לכלי רכב מתוצרת המותג ו/או המותגים שלהלן:

לפיכך הוצהר, הותנה, והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא נספחים ופרשנות

- 1.1. המבוא למסמך זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.2. כותרות הסעיפים נועדו לנוחות בלבד ואינן משמשות לפירוש תנאי הסכם זה ואינן מחייבות ו/או מגבילות בשום אופן.
- 1.3. המונחים במסמך עקרונית זה הינם בהתאם להגדרתם בפרק המבוא לאמות המידה, אלא אם נאמר אחרת במפורש במסמך זה להלן.

2. הצהרות והתחייבויות – המועמד והבעלים

המועמד והבעלים מצהירים ומתחייבים בזאת כדלקמן:

- 2.1. המועמד והבעלים קראו את חוברת אמות המידה על כל סעיפיה ונספחיה; הבינו את כל דרישותיה של סמלת ממרכז השירות מטעמה; ומצאו כי דרישות אלה כולן מקובלות עליהם, ובהתאם הם הגישו בקשה למתן הרשאה וצירפו אליה את כל המסמכים הנדרשים על פי אמות המידה.
- 2.2. המועמד והבעלים יקימו ו/או ישפצו על פי העניין מוסך, כך שיעמוד בכל הדרישות המופיעות בחוברת אמות המידה.
מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המועמד והבעלים יבנו ו/או ישפצו על פי העניין את המוסך בהתאם לתוכניות הסופיות המאושרות על ידי סמלת המצ"ב **כנספח 1'** למסמך זה ("**התוכניות הסופיות המאושרות**"), וזאת במסגרת לוח הזמנים המאושר על ידי סמלת כמפורט **בנספח 2'** למסמך זה ("**לוח הזמנים המאושר**").
- 2.3. עלות ההקמה ו/או השיפוץ על פי העניין של מוסך, באופן שיתאם לאמות המידה למרכז שירות, כמפורט בחוברת אמות המידה, מוערך בכ- _____ ₪, כמפורט **בנספח 3'** למסמך זה ("**הערכת העלות המעודכנת**").
- 2.4. המועמד והבעלים מצהירים כי המועמד הוא בעל חוסן כלכלי מתאים, וכי מבחינה כלכלית ומימונית יש ביכולתו לשאת בעלויות המפורטות בהערכת העלות המעודכנת. בנוסף, המועמד והבעלים מצהירים כי יש ביכולתו של המועמד לשאת בעלות תפעולו של מרכז שירות.

2.5. למועמד ולבעלים ידוע כי סמלת רשאית לשנות ולעדכן מעת לעת את הדרישות בחוברת אמות המידה (בין היתר על פי הוראות היצרן המתעדכנות מעת לעת, ומטעמים ענייניים וסבירים אחרים), וכי סמלת לא תיתן למועמד הרשאה לשמש כמרכז שירות מורשה מטעמה (על פי התנאים המופיעים בהסכם ההרשאה למרכז שירות בנספח ב'-7 לאמות המידה) אלא אם יעמוד באמות המידה המעודכנות.

המועמד מתחייב להתאים את עצמו לכל שינוי ו/או עדכון כאמור - תוך פרק זמן סביר בנסיבות העניין, כפי שייקבע על ידי סמלת.

3. הצהרות והתחייבויות - סמלת

אם סמלת תמצא, בהתאם לשיקול דעתה, כי המועמד עמד בהצהרותיו ובהתחייבויותיו במסמך זה, במועדים הקבועים לכך בלוח הזמנים המאושר, סמלת תתקשר עם המועמד בהסכם הרשאה לשמש כמרכז שירות מטעמה, בנוסח המצורף כנספח ב'-7 לאמות המידה - והכל בתנאי שסמלת תמשך לשמש כיבואנית כלי רכב של היצרנים וכמשווקת שלהם.

4. כללי

4.1. אין בחתימת סמלת על מסמך העקרונות, באישורה את התוכניות הסופיות ואת לוח הזמנים, בעיונה בהערכה המעודכנת, או בכל מעשה אחר שלה או של מי מטעמה, כדי ליצור כל התחייבות ו/או מצג ו/או אישור מצד סמלת לכך, כי המועמד יעמוד בהליך הרשאה ויהפוך למרכז שירות, ואין בכך כדי ליצור השתק כלפי סמלת, או למנוע ממנה לטעון טענות בדבר אי התאמתו של המועמד לשמש כמרכז שירות מורשה.

4.2. אין בחתימת סמלת על מסמך העקרונות, באישורה את התוכניות הסופיות ואת לוח הזמנים, בעיונה בהערכה המעודכנת, או בכל מעשה אחר שלה או של מי מטעמה, כדי להטיל על סמלת כל אחריות כלפי המועמד ו/או הבעלים ו/או מי מהם, לרבות בנושא מימון ההקמה ו/או מימון השיפוץ של מרכז השירות בהתאם לדרישות המופיעות בחוברת אמות המידה.

4.3. למועמד/או לבעלים ו/או למי מהם לא תהא כל זכות כלפי סמלת ו/או כלפי מי מטעמה להשבת הוצאות מי מהם ו/או לשיפוי נזקי מי מהם בגין כל עילה נטענת בנוגע להליך ההרשאה, קיומו, הפסקתו או שינוי תנאיו (לרבות בקשר לעדכון אמות המידה).

4.4. שינויים, תיקונים, תוספות, מחיקות, ויתורים, או הארכות בתנאי מסמך זה לא יחייבו את הצדדים אלא אם נעשו בכתב ונחתמו על ידי כל הצדדים.

4.5. כתובות הצדדים למסמך זה הן כקבוע בכותרתו, או בכל כתובת אחרת עליה יודיע צד למשנהו בכתב. כל הודעה של מי מהצדדים למשנהו בקשר למסמך זה תהא בכתב ותיחשב שנתקבלה: (א) אם נשלחה בדואר רשום - תוך 5 ימי עסקים מיום שיגורה; (ב) אם נמסרה ידנית - במועד מסירתה, ובלבד שנתקבל אישור מסירה; (ג) אם נשלחה בפקסימיליה - ביום העסקים הראשון שלאחר מועד שליחתה, ובלבד שנתקבל אישור על הגעת הפקסימיליה.

פרק ג'
תכנית אדריכלית
שטח, מבנה וחזות



תפיסת התכנון

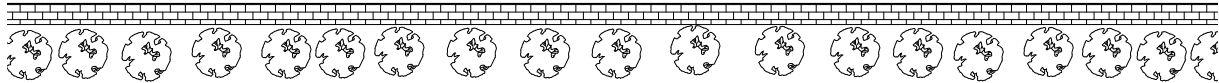
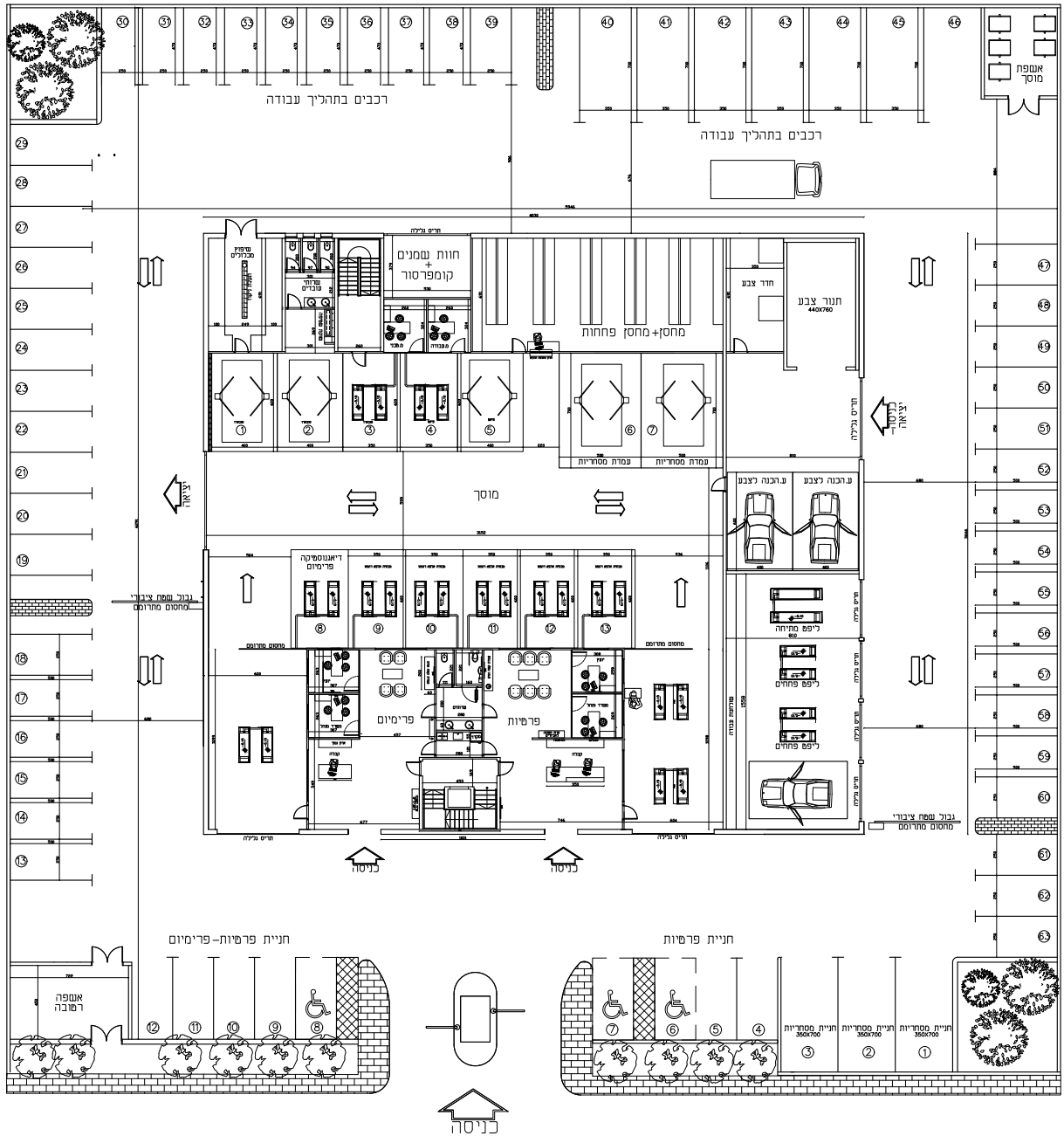
1

- בפרק זה נציג את תפיסת התכנון האדריכלי עבור מרכזי השירות ברשת סמלת.
- מרכזי השירות תוכננו על מנת לתת שירות מיטבי ללקוחות המותגים של סמלת ע"פ הקטגוריות שהוגדרו בפרק א'.
- תפיסת התכנון האדריכלי המוצגת כאן הינה נגזרת של אמות המידה (CI - Corporate Identity) של יצרני המותגים, תוך ביצוע התאמות נדרשות לתפיסת השירות של סמלת ולמצב המוגדר בתחום הרכב בארץ ובעולם כ-Multi Brand.
- הפרק כולל נתונים מספריים אודות גודל מגרש רצוי, גודל שטח בנוי נדרש, מחלקות נדרשות, ועוד תוך הצגת התכנון הנדרש בהתאם לקטגוריות השונות של מרכזי השירות (רכב פרטי, מסחריות, פרמיום).
- כמו כן תוצג זרימת הלקוח במרכז השירות החל מקבלת הרכב במתחם השירות ועד לשחרורו בחזרה לידי הלקוח, תוך שימת דגש על החלוקה לאזורים השונים הנדרשים במרכז השירות על כל אגפיו ויצירת תזרים תנועה פרקטי ונראות אחידה. אלו אלו באים בהשלמה לטבלאות אשר מציגות את דרישות המינימום הנדרשות למתחמים השונים במרכז השירות.
- בנוסף יוצגו תמונות תלת מימד צבעוניות ושרטוטים להמחשת אמות המידה כולל המבנה, החומרים, הריהוט והמיתוג הנדרשים במרכז השירות.
- למען הסר ספק בכל תהליך תכנון של מרכז שירות חדש או שדרוג של מרכז קיים, חלה חובה ואחריות מלאה על הבעלים/ הזכייין של המקום לבצע את כל פעולות התכנון והבניה על פי החוק והתקנות ולהעסיק את בעלי המקצוע הנדרשים על פי חוק או תקנות לביצוע עבודות התכנון והביצוע בפועל ואשר תוצריהם נדרשים גם לצורך קבלת היתר בנייה/רישיון עסק.

קטגוריות מרכז השירות

2

- 2.1. השלכות שילובי הקטגוריות כפי שהוגדרו בפרק א', סעיף 3 הינן בעלות משמעות רבה על התכנון האדריכלי של מרכז השירות. עיקר ההשפעה של חלוקה זו היא על תכנון חזית המבנה ועל החלוקה הפנימית של מתחם השירות וקבלת הלקוח:
 - 2.1.1. תכנון חזיתות ראה סעיף 5 לפרק זה.
 - 2.1.2. מתחם השירות וקבלת הלקוחות:
 - 2.1.2.1. שילוב קטגוריות רכב פרטי + מסחריות
מתחם הקבלה והמתנת הלקוחות משותפים ללקוחות כל המותגים.
 - 2.1.2.2. שילוב קטגוריות רכב פרטי + פרמיום
מרכז השירות יכלול שני מתחמי קבלה והמתנה נפרדים על כל מרכיביהם, אזור הטיפול ברכבים יהיה משותף, אך מספר עמדות עבודה המוקצה לפרמיום ימותג באופן שונה.
 - 2.1.2.3. שילוב קטגוריות רכב פרטי + מסחריות + פרמיום
מרכז השירות יכלול שני מתחמי קבלה והמתנה נפרדים על כל מרכיביהם, אחד עבור לקוחות הרכב הפרטי והמסחריות והשני עבור לקוחות הפרמיום, כל אזור ימותג באופן שונה ע"פ הגדרות סמלת. אזור הטיפול ברכבים יהיה משותף, אך מספר עמדות עבודה לפרמיום ימותג באופן שונה.



המגרש, מבנה חיצוני, תנועה וחנייה

3.1 מתחם מרכז השירות:

- 3.1.1 גודל מגרש מינימאלי למרכז שירות קטן הוא 1500 מ"ר ובו שטח בנוי של 800 מ"ר (קומת קרקע). גודל המגרש והשטח הבנוי יגדלו בהתאמה לקטגוריית מרכז השירות ומספר הכניסות הצפוי ובהתאם לתקנים המוגדרים בפרק זה.
- 3.1.2 בכניסה למגרש ימוקמו חניות ללקוחות.
- 3.1.3 במקרה של מרכז שירות משולב רכב פרטי ופרמיום או/וגם מסחריות יש לסמן חניות נפרדות לכל קטגוריה ולשלט את אזור החנייה המיועד בהתאם.
- 3.1.4 יש למקם מחסום זרוע מתרוממת בגבול השטח הציבורי (בכניסה לשטח מרכז השירות או לחצר החנייה של מכוניות הנמצאות בתהליך עבודה).
- 3.1.5 הגישה למרכז השירות לרכב והחניה צריכות להיות בהתאם לדרישות התקן הישראלי או התב"ע החלה במקום.
- 3.1.6 מספר עמדות החניה בחניון יקבע לפי תקן הועדה המקומית לתכנון ובנייה.
- 3.1.7 חניית הנכים תהיה לפי תקני הנגישות הישראלים ותסומן על כ-5% משטח החניה במרכז השירות.
- 3.1.8 בכניסה למתחם יש למקם שילוט ברור של כניסה ויציאה וכן שילוט הכוונה למקומות החניה השונים. רוחב שער הכניסה יהיה לפחות 6 מ'.
- 3.1.9 המתחם יכול לזרז חניית לקוחות המופרד מהחנייה התפעולית של מרכז השירות ומחניית העובדים.

3.2 תקן עמדת חנית ללקוחות:

- 3.2.1 כמות מקומות החניה לרכבי לקוחות תחושב על פי מפתח של 2.5 חניות בעבור כל עמדת עבודה.
- 3.2.2 עמדת חניה עבור רכב פרטי תסומן בשטח שלא יפחת מ- 2.5X5 מ' סלול ומסומן כיאות.
- 3.2.3 עמדת חניה עבור רכבי פרמיום תסומן בשטח שלא יפחת מ- 2.8X5 מ' סלול ומסומן כיאות, כמות החניות תוגדר ע"פ צפי תמהיל הכניסות ובאישור סמלת.
- 3.2.4 עמדת חנייה עבור מסחריות תסומן בשטח שלא יפחת מ- 3.5X7 מ' סלול ומסומן כיאות. אזור חניית המסחריות יופרד מאזור חניית לקוחות הרכב הפרטי ו/או הפרימיום.
- 3.2.5 לא תהיינה עמדות חניה כפולות (עמדות שמסודרות זו אחר זו).
- 3.2.6 עמדות החניה יהיו ממוספרות, על מנת לנהל את מיקום הרכבים לפני ואחרי טיפול.

3.3 עמדת קבלה פעילה - ACTIVE RECEPTION

- 3.3.1 עם הכניסה למרכז השירות יופנה הלקוח ע"י שילוט הכוונה ברור לעמדת קבלה פעילה (Active reception) שם יתקבל ע"י יועץ השירות. בשעות הפיק, במידה ועמדת הקבלה אינה פנויה, יחנה הלקוח בחניית לקוחות, ייכנס לאזור קבלת הלקוח ושם יתקבל על ידי יועץ שירות אשר ידאג להביא את הרכב לעמדת הקבלה הפעילה במידה ויש צורך בכך.
- 3.3.2 אין חובה לקבלת לקוח בעמדת הקבלה הפעילה.

3.5. שטחים חיצוניים

- 3.5.1.** כבישים ודרכי גישה יסללו באספלט. אזורי חניה ירוצפו באבן משתלבת בגוון אפור בהיר עם תשתית מתאימה לנסיעת כלי רכב. יש לתחום את גבולות המשטחים באבני שפה.
- 3.5.2.** החניות יסומנו באבן בגוון לבן כאשר שאר הריצוף יהיה בגוון אפור, חניות נכים יסומנו עפ"י התקן
- 3.5.3.** שימוש באלמנטים מעוצבים כגון: צמחים, אור ומים באזורים שונים של מרכז השירות יתרמו למראה הכללי.
- 3.5.4.** יש לשלב צמחיה בגדר החיצונית של מרכז השירות ובאזור כניסת הלקוחות, יש להתקין תאורה חיצונית שתהווה גורם משיכה ותאיר את המבנה מחוץ לשעות הפעילות. תאורת ביטחון תותקן ותמוקם על פי התקן.

חזית מבנה, שילוט ונראות בשטח

- חזית המבנה ומיתוג מתחם מרכז השירות יעוצבו בהתאם לקטגוריות הרכבים אשר יטופלו במרכז השירות.
- לצורך המחשה, התרחישים הבאים לעיצוב החזית יפורטו בפרק זה:
 - חזית מרכז שירות לרכב פרטי בלבד
 - חזית מרכז שירות פרמיום בלבד
 - חזית מרכז שירות רכב פרטי + מסחריות + פרמיום
- בהתאם להנחיות אלה ניתן לעשות שילובים נוספים של הקטגוריות ע"פ הרשאת מרכז השירות. עיצוב החזית יעשה ע"פ הנחיות סמלת ובאישורה.

4.1. חזית מרכז שירות רכב פרטי בלבד



4.1.1. חיפוי חיצוני

- בחלקו העליון של מבנה מרכז השירות יותקן חיפוי לוחות אלוקובונד בצבע אפור בהיר RAL7035, גודל 180x1300 ס"מ עם רווח של 2 ס"מ, כולל הכנות לחיבור השלטים.
- בחלקו התחתון של מבנה מרכז השירות יותקן חיפוי לוחות אלוקובונד בצבע לבן RAL9016, גודל 120x120 ס"מ עם רווח של 2 ס"מ.

4.1.2. מיתוג פס החזית העליון יכלול:

- שלט שם מרכז השירות בצבע שחור בולט ומואר. שם מרכז השירות יכתב בפונט בלנדר.
- לוגואים בולטים, מוארים של המותגים (פיאט וסובארו), בגודל 120 ס"מ קוטר או יותר בהתאם לגודל פס החזית.

4.1.3. כניסת לקוחות:

- דלת כנף מזכוכית שקופה ומחוסמת LOW-E, גודל פתח כנף - 120 ס"מ או 2 כנפיים 240 ס"מ.
- בשני צידי דלת כניסת הלקוחות יותקנו עמודים ממותגים - ראה מידות לפי חזית 2.
- העמודים ימותגו בלוגואים מוארים של המותגים (פיאט וסובארו), בגודל 65 ס"מ קוטר.

4.1.4. שילוט ומיתוג חיצוני

יש למתג את מתחם מרכז השירות כולל איזורי החניה, מבנה מרכז השירות והחומה החיצונית. המיתוג יעשה ע"י גדלונים ו/או שלטים. המיתוג יכלול את הלגואים ע"פ הקטגוריות והרשאת מרכז השירות.

4.1.4.1. שלט דגל בשטח

שלטי הדגלים המכילים את מותגי הקטגוריה יגדירו את המתחם. הם יהיו מוצבים על גבולות המתחם בשפע. גודל הדגלים הוא 1X4 מ' או 1.5X6 מ'.

4.1.4.2. עמודי טוטם

בכניסת המכוניות הראשית למתחם יוצב עמוד טוטם ענק, ועליו הלוגוים של המותגים המורשים. העמוד יוצב במקום המאפשר לראותו מרחוק ובאי המקום יעזרו בו לניווט. גודל העמוד הוא 2X8 מ', הלוגוים לפי החוקיות הפנימית שלהם. אם התנאים לא מאפשרים גודל כזה, קיים עמוד טוטם בגודל 1.35X5, או 1.95X6.5. טוטם מרכז שירות רכב פרטי ומסחריות יהיה בצבע כסוף (אפור בהיר), בהתאם לחזית מרכז השירות.





4.2.1. חיפוי חיצוני

- בחלקו העליון של מבנה מרכז השירות יותקן חיפוי לוחות אלוקובונד בצבע שחור RAL9005, גודל 280x300 ס"מ עם רווח של 2 ס"מ, כולל הכנות לחיבור השלטים.
- בחלקו התחתון של מבנה מרכז השירות יותקן חיפוי לוחות אלוקובונד בצבע לבן RAL9016, גודל 120x200 ס"מ עם רווח של 2 ס"מ.

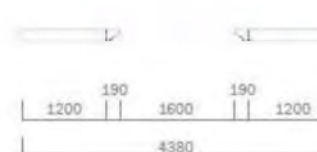
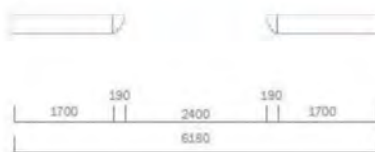
4.2.2. מיתוג פס החזית העליון יכלול:

- שלט שם מרכז השירות בצבע לבן בולט ומואר. שם מרכז השירות יכתב בפונט בלנדר.
- לוגואים בולטים, מוארים של המותגים (גי'פ, אלפא רומיאו ואבארט), בגודל 120 ס"מ או יותר בהתאם לגודל פס החזית.

4.2.3. כניסת לקוחות:

- דלת כנף מזכוכית שקופה ומחוסמת LOW-E, גודל פתח כנף 120 ס"מ או 2 כנפיים 240 ס"מ.
- בשני צידי דלת כניסת הלקוחות יותקנו עמודים ממותגים - עמוד גי'פ יחופה בצבע עץ, עמוד אלפא רומיאו יחופה בצבע אדום מבריק.
- העמודים ימותגו בלוגואים מוארים של המותגים, בגודל 65 ס"מ קוטר לפחות.
- לצד עמוד גי'פ יותקן שלט עם לוגואים של המותגים קרייזלר ודודג'.

4.2.4. אופציות לדלת כניסה



4.2.5. שילוט ומיתוג חיצוני

יש למתג את מתחם מרכז השירות כולל איזורי החניה, מבנה מרכז השירות והחומה החיצונית. המיתוג יעשה ע"י גדלונים ו/או שלטים. המיתוג יכלול את הלגואים ע"פ הקטגוריות והרשאת מרכז השירות.

4.2.5.1. שלט דגל בשטח

שלטי הדגלים המכילים את מותגי הקטגוריה יגדירו את המתחם. הם יהיו מוצבים על גבולות המתחם בשפע. גודל הדגלים הוא 1X4 מ' או 1.5X6 מ'.

4.2.5.2. עמודי טוטם

בכניסת המכוניות הראשית למתחם יוצב עמוד טוטם ענק, ועליו הלוגוים של המותגים המורשים. העמוד יוצב במקום המאפשר לראותו מרחוק ובאי המקום יעזרו בו לניווט. גודל העמוד הוא 2X8 מ', הלוגוים לפי החוקיות הפנימית שלהם. אם התנאים לא מאפשרים גודל כזה, קיים עמוד טוטם בגודל 1.35X5, או 1.95X6.5. טוטם מרכז שירות פרימיום יהיה בצבע שחור, בהתאם לחזית מרכז השירות.





4.3.1. חיפוי חיצוני

- בחלקו העליון של מבנה מרכז השירות יותקן חיפוי לוחות אלוקובונד בצבע אפור בהיר RAL7035, גודל 180x300 ס"מ עם רווח של 2 ס"מ, כולל הכנות לחיבור השלטים.
- בחלקו התחתון של מבנה מרכז השירות יותקן חיפוי לוחות אלוקובונד בצבע לבן RAL9016, גודל 120x200 ס"מ, עם רווח של 2 ס"מ.

4.3.2. מיתוג פס החזית העליון יכלול:

- במרכז החזית יותקן שלט שם מרכז השירות בצבע שחור בולט ומואר. שם מרכז השירות יכתב בפונט בלנדר.
- לצדי שם מרכז השירות ומעל דלתות כניסת הלקוחות יותקנו לוגואים בולטים, מוארים של המותגים, בגודל 120 ס"מ קוטר או יותר בהתאם לגודל פס החזית.

4.3.3. כניסת לקוחות:

- כניסת לקוחות פרמיום - ראה חזית פרמיום בלבד.
- כניסת לקוחות רכב פרטי + מסחריות - יותקנו עמודים ממותגים ע"פ החלוקה לקטגוריות. עמוד רכב פרטי עם המותגים סובארו ופיאט ועמוד מסחריות עם המותגים ראם ופיאט מסחריות.
- הלוגואים שיוקנו יהיו בולטים ומוארים בגודל 65 ס"מ לפחות.

במרכז שירות שנותן שירות לכל הקטגוריות יש להשתמש בשילוב של שני סוגי הדגלים ולהציב שני טוטמים בחזית.



לדגלים ובטוטם של הרכב הפרטי צריך המקרה הזה להוסיף גם את מותגי המסחריות



מתחם השירות - קבלה, המתנה ומשרדים

5.1 מאפייני מתחם השירות

5.1.1. עם הכניסה למתחם מרכז השירות הלקוח יכוון ע"י שילוט הכוונה ברור למתחם השירות.

5.1.2. המתחם יהיה בקומת הקרקע לצורך נגישות לנכים.

5.1.3. מתחם השירות יכלול את השטחים הבאים:

- אולם קבלת לקוחות
- חדר המתנה ללקוחות
- חדרי יועצי שירות ומשרד מנהל שירות במידת הצורך
- חדרי שירותים ללקוחות

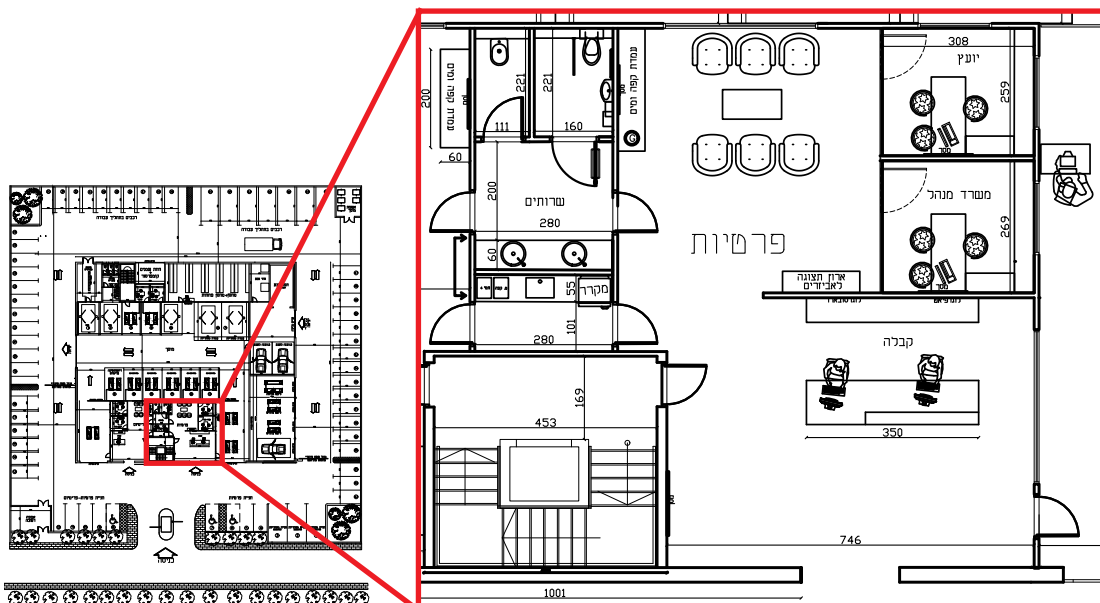
5.2 מתחם שירות - קטגוריות רכב פרטי ומסחריות

5.2.1 חלוקת השטחים במתחם השירות

מפתח	מידות (מ"ר)	אורך - מ'	רוחב - מ'	אזור
1 למרכז שירות. מינימום 6 מקומות ישיבה	25	5	5	חדר המתנת לקוחות (כולל בר מים וקפה)
מרכז שירות קטן - תא שירותים + תא שירותים מונגשים ע"פ תקן. מרכז שירות גדול - 2 תאי שירותים + תא שירותים מונגשים ע"פ תקן.	18	4	4.5	שירותי לקוחות + שירותים מונגשים
ע"פ תקן יועצי שירות שמוגדר בפרק ד' - מבנה ארגוני	9	3	3	משרד יועץ שירות
החל מ 30 כניסות ומעלה	9	3	3	משרד מנהל שירות
1 למרכז שירות	36	6	6	אולם קבלה
30% מהשטח הכללי				מעברים
	126			סה"כ שטח מינימאלי למתחם השירות

5.2.2 מאפיינים

- האלמנטים העיצוביים יהיו בצבעים המובילים חיפוי עץ אלון גוון טבעי, צבע לבן נקי וזכוכית.
- ארון אביזרים - יעוצב בהתאם להנחיות סמלת תוך שימוש בחלקי רכב לתצוגה.
- קירות מתחם השירות ימותגו ע"פ הנחיות סמלת ויכללו מסכי פלאזמה ואלמנטים גרפיים.



5.2.3. דלפק הקבלה



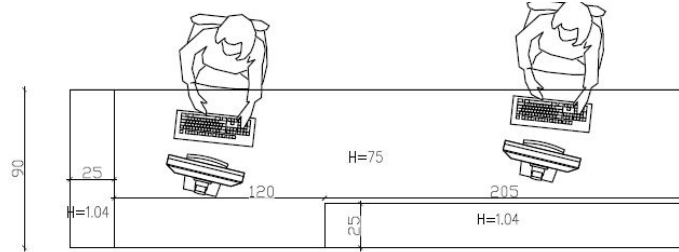
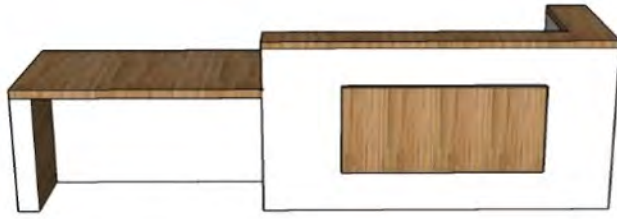
- דלפק קבלה יעמוד מול דלת הכניסה הראשית במרחק מינימום של 2.5 מטר.
- קבלה ושחרור לקוחות במרכז שידות רכב פרטי יעשו בעמידה מול דלפק בגובה 105 ס"מ, בדלפק ישולב אזור נגיש בגובה 75 ס"מ וסינר צניעות בעומק 48 ס"מ - ראה שרטוט בסעיף 5.2.5.
- גודל דלפק למתאמת שירות אחת יהיה ברוחב מינימום 2 מטר אורך ו 80 ס"מ רוחב, עבור כל מתאם/ת נוסף/ת יש להוסיף 1.5 מטר אורך.
- גובה משטח העבודה של שולחן הקבלה הוא 75 ס"מ.
- שולחן הקבלה ימוקם 1.2 מטר מהארון האחורי.
- ארון אחורי ימוקם מתחת לקיר הכוח ויהיה בגובה 90 ס"מ ובהתאם לרוחב הקיר.

5.2.4. קיר כוח

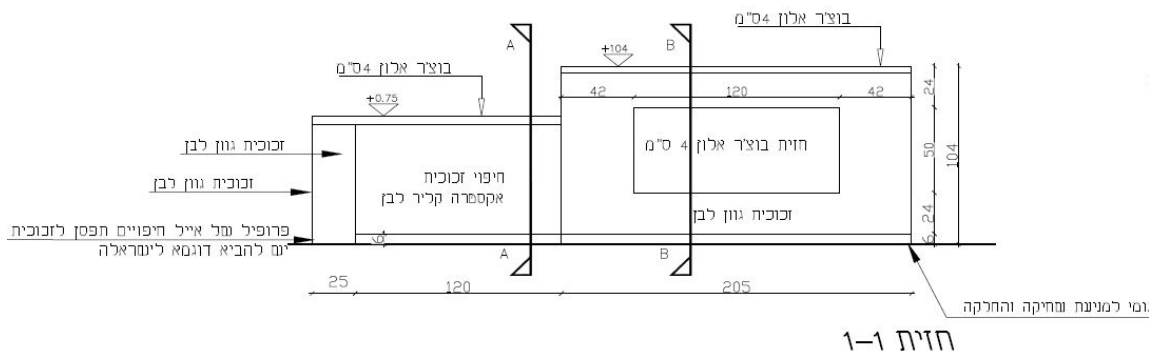
- קיר זה יהיה בנוי מלוחות בגמר בטון ועליו הלוגיים של המותגים המורשים למרכז השירות.
- לוגו המותגים ימוקם על קיר הכוח בשליש העליון וממרכז.

5.2.5 נגרות דלפק קבלה

ע"פ תוכנית נגרות מפורטת שניתן לקבל מסמלת



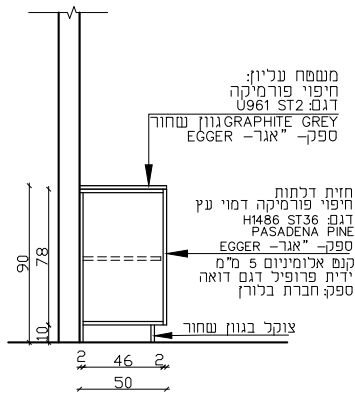
מבט על



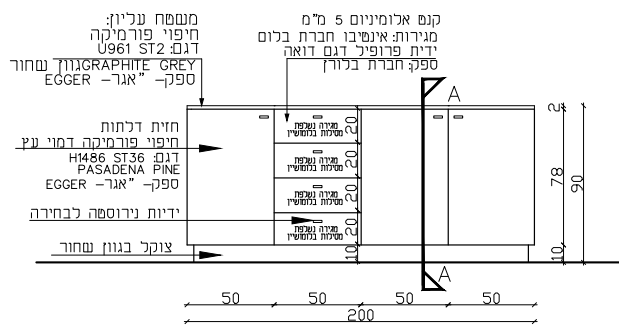
חזית 1-1

5.2.6 נגרות ארון אחורי - דלפק קבלה

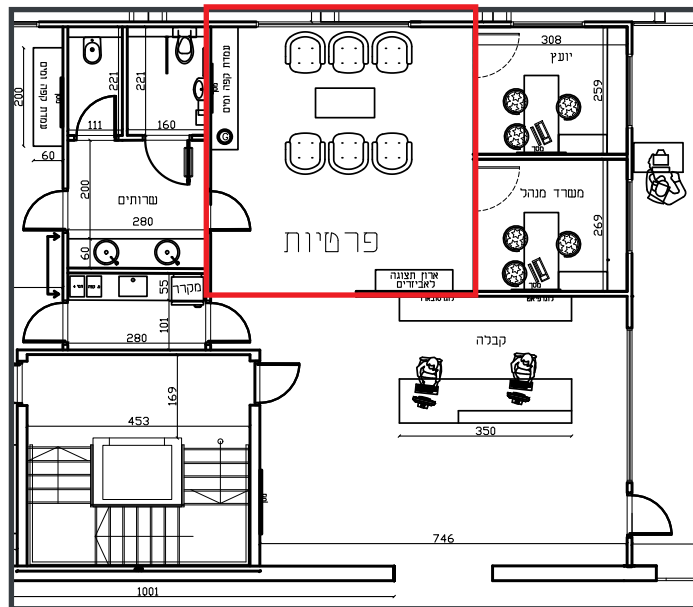
ע"פ תוכנית נגרות מפורטת שניתן לקבל מסמלת



חתך A-A



החזית A-A



- פינת המתנה תהייה ממוזגת ותאפשר ישיבה נינוחה לממתינים ותכיל:
 - כורסאות ישיבה ל- 6 אנשים לפחות ושולחן תואם
 - מסך טלוויזיה להצגת תוכן כללי ותוכן שיווקי. יש למקם את הממיר בארון סמוך ולהוציא רק עניית שליטה בתקרה.
 - בר שתייה הכולל עמדת מים וקפה
 - חלון צפייה מאזור המתנה לשטח אולם העבודה.
 - ארון מכירת אביזרים - יוצב בסמוך לאזור המתנת לקוחות.
- בעמדת המתנה יהיה מיתוג וחומר שיווקי על פי הגדרות סמלת.
- הריהוט כולו יהיה בצבעים השולטים בעיצוב הפנים של המרכז: עץ גוון אלון בהיר, לבן, צבעי שמנת.

5.2.7.1 ריהוט המתנת לקוחות

כסא:

ספק: "ווקסמן"
 דגם: בלייזר - Blazer
 ריפוד: גוון אפור כהה 4E אפור גרפיט, שלד - ניקל.



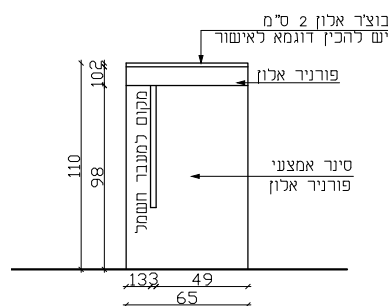
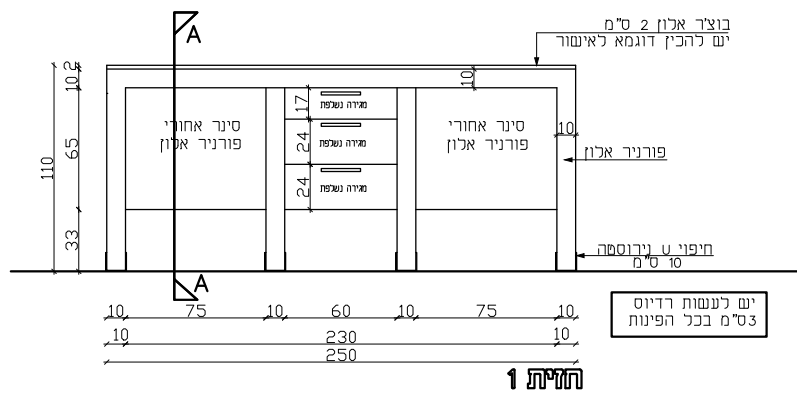
שולחן לאזור המתנה

ספק: "ווקסמן"
 דגם: שולחן המתנה מידות 110*, טופ לבן שלדה - ניקל
 דגם: בלייזר - Blazer, פלטה עליונה לבנה.

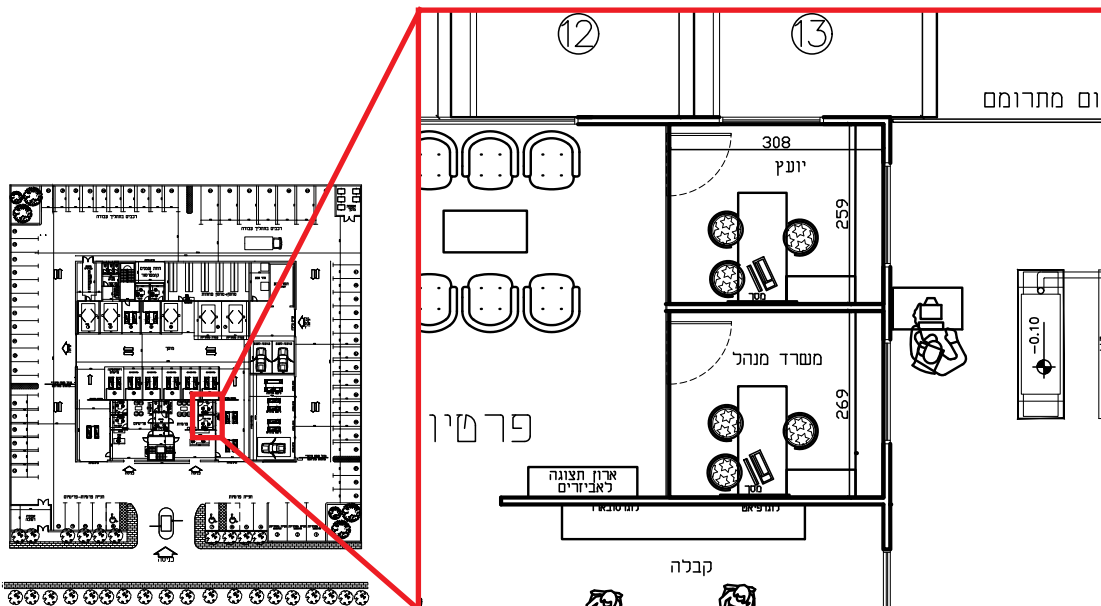


5.2.7.2 נגרות בר שתייה

ע"פ תוכנית נגרות מפורטת שניתן לקבל מסמלת. יתכנו התאמות בהתאם למבנה הספציפי של מרכז השירות.



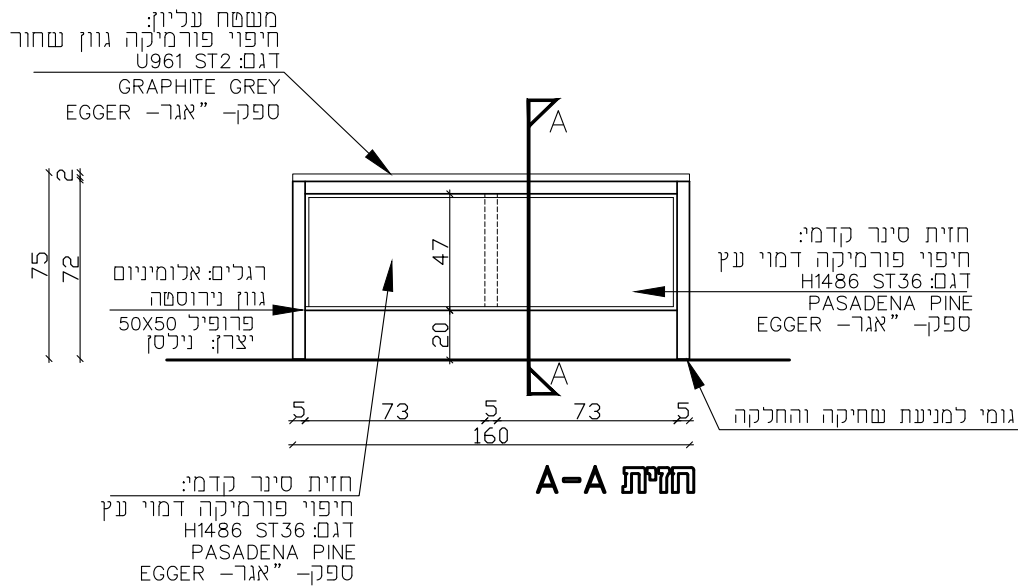
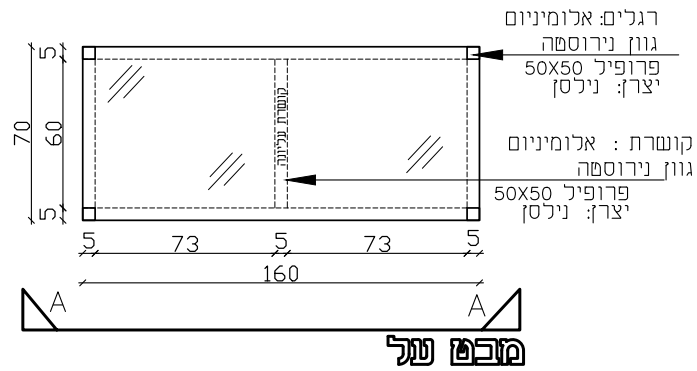
תתך A-A



- במרכז השירות, במתחם השירות ומתחם ההנהלה, יהיו שולחנות לשימוש יועצי השירות, נותני השירות וההנהלה. השולחנות יהיו מעץ בוציד אלון בגוון טבעי בהיר, רגליים אלומיניום מוברש, וסינר בפורמיקה לבנה (ראה תמונה) בתוספת שלוחה.
- גודל מינימלי לחדר יהיה 9 מ"ר.
- כל חדר של יועץ שירות / מנהל יכלול שולחן יועץ, שלוחה וארון אחורי.
- יועצי השירות / משרד מנהל נמצאים במשרדים על מנת ליצור פרטיות.
- בין המשרדים יש הפרדה של קיר גבס וחזית זכוכית הפונה לאזור המתנה.
- מידות שולחן יועץ השירות הוא באורך מינימאלי של 160 ס"מ עומק 70 ס"מ
- גודל ארון אחורי ברוחב התלוי בגודל החדר, גובה 90 ס"מ, עומק 40 ס"מ

5.2.8.1 שולחן יועץ שירות

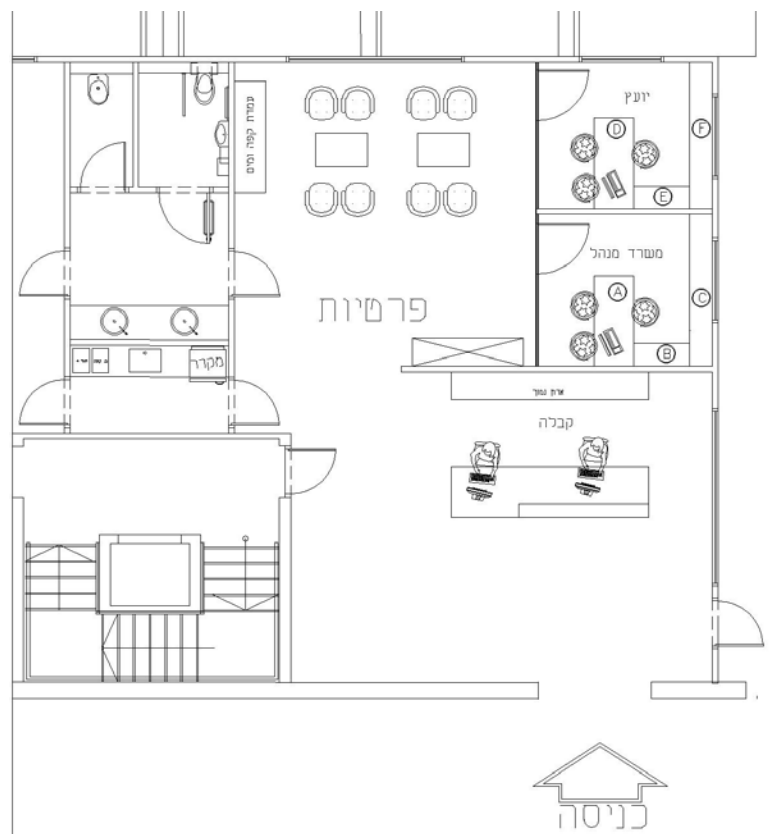
ע"פ תוכנית נגרות מפורטת שניתן לקבל מסמלת.



5.2.9. תאורה ותקרה

CRI	W	LM	K	תיאור/דגם /צבע	מיקום	פריט	סימון בתכנית
80	W10	850	3000	דגם 8570 לד. יבואן -קמחי תאורה	בר שתיה + יועצי שירות (מעל ארון אחורין) + שירותים		
80	10	950	3000	ספוטים לפס צבירה, לא לעמעום. ספק- קמחי תאורה	ארון תצוגה שיווקי + ארון אחורי קבלה		
				פס צבירה חד פאזי, לא לעמעום, כולל אביזרים לפי מטר. ספק -קמחי תאורה	ארון תצוגה שיווקי + ארון אחורי קבלה		
	37	4787	3000	לד צמוד תקרה קוטר 65 ס"מ, BASIC M4, OPEL DIFFUSOR לדימור -עמעום. קטלוג LIGHTNET. ספק קמחי תאורה	המתנת לקוחות		
80	40	4000	3000	פרופיל לד צמוד 6 ס"מ, לבן PROF-60 תלוי. ספק- קמחי תאורה	חדרי יועצי שירות + מטבחון		
				BE COOL, צבע לבן, תלוי מינימום גובה 250 ס"מ. ספק- קמחי תאורה	דלפק קבלה		
				ספוט לד שקוע תקרה קוטר 17 ס"מ D.19/18W. ספק- קמחי תאורה	מעברים		

* יש להשתמש בגופי התאורה המוגדרים בטבלת החומרים או בשווה ערך על פי ההנחיות ובאישור סמלת



5.2.10. טבלת סיכום חומרים ופריטים - רכב פרטי ומסחריות

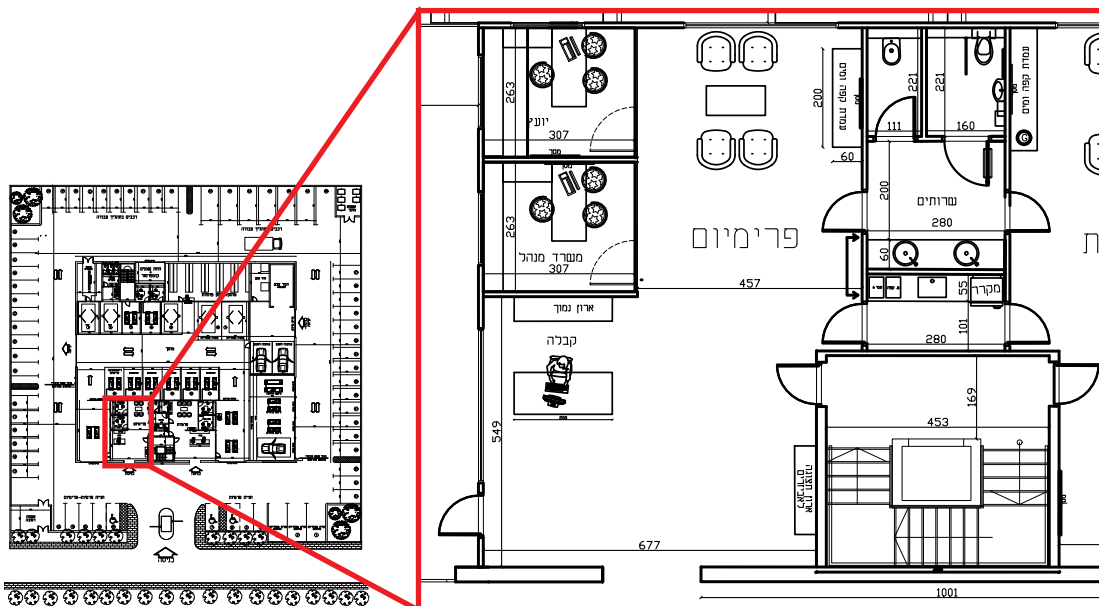
הערות	ספק	דגם-תיאור	צבע וסוג החומר	מיקום	פריט
	חברת "אלוני"	מידות - 80*80	גרניט פורצלן צבע לבן מט	קבלה + משרדים + המתנת לקוחות + שירותים	ריצוף
		אריח ארגלית גודל 10*20 ריצוף בשיטת הרטטה	צבע אפור Light gray	מוסך+פחחיה	ריצוף מרכז שירות
		אריח בגודל 10*20 Aragelith sadegelb- sand yellow smooth (R11)	צבע צהוב	מוסך+פחחיה	פסי חלוקה
מצריך אישור יועץ בטיחות	"עמית מערכות"	דלת כניסה הזזה חשמלית קורסת, מידות דלת - 120*240	דלת הזזה זכוכית	דלת כניסה ראשית	דלת ראשית
	"קליל"	דלת עם מסגרת אלומיניום וזכוכית מחוסמת בעובי 10 מ"מ של קליל דגם-5500	דלת זכוכית אלומיניום	דלת מעבר בין אזור קבלה למוסך	דלת מעבר
גודל פתח אור 220*95	"עמית מערכות"	דלת זכוכית מחוסמת ALL GLASS	דלת כנף - זכוכית	משרדי יועצי שירות	דלת זכוכית
גודל פתח אור- 220*95	חברת "לנדאו"	דלת כנף עץ, צירים סמויים	דלת עץ צבע לבן	כניסה לשרותים + תאי שירותים + מטבחון	דלת עץ
גודל פתח אור 220*95 - 220*100	"רב בריח"	דלת יציאת חירום נפתחת החוצה, תותקן ידית FW60 - דגם.	דלת רב בריח	כניסה/יציאה מדרגות	דלת מעבר למדרגות
	חברת "נירלט"	צבע לבן בגווני - EXTRA WHITE	צבע לבן	קירות פנים ח. יועצי שירות + המתנת לקוחות	
			אריח בגמר בטון	חיפוי קיר אחורי בדלפק הקבלה	
מצריך אישור יועץ בטיחות	חברת "קליל"	OFFICE 5500 קבוע	חלון קבוע זכוכית	חלון בקבלה משקיף לעמדות בחינה	חלון
מצריך אישור יועץ בטיחות	חברת "קליל"	פתיחה על ציר דגם U.K=110-120, 7500 H=100	חלון הזזה	חדרי יועצי שירות	חלון
מצריך אישור יועץ בטיחות	חברת "קליל"	OFFICE 5500 קבוע	חלון קבוע	בין אזור המתנה למוסך	חלון ויטרינה
מצריך אישור יועץ בטיחות. במידה ואין אפשרות לחלון יש לעשות הכנה לוונטה.	חברת "קליל"	דגם - 5500/5500D, U.K=170-160, H=50	חלון קיפ זכוכית	שירותים	חלון שירותים
אופציה לספה או חד מושבי	חברת ווקסמן WAXMAN	דגם-בלייזר, ריפוד בד- E4, שלד כרום	צבע אפור גרפיט בד	המתנת לקוחות	
	חברת ווקסמן WAXMAN	דגם-בלייזר אופציה למידות - 55*55 או 60*110	פלטה עליונה לבן, שלד ניקל	המתנת לקוחות	

הערות	ספק	דגם-תיאור	צבע וסוג החומר	מיקום	פריט
	גלובל -טקניון	דגם- ROBI של צרעה	מושב שחור, גב רשת שחורה	כיסא יועץ שירות + עמדת קבלה	
	גלובל -טקניון	דגם- RIO של צרעה	שחור	כיסא מנהל	

* יש להשתמש בחומרים המוגדרים בטבלת החומרים או בשווה ערך על פי ההנחיות ובאישור סמלת

5.3 מתחם השירות קטגוריית פרימיום
5.3.1 חלוקת השטחים במתחם השירות

מפתח	מידות (מ"ר)	אורך - מ'	רוחב - מ'	אזור
1 למרכז שירות. מינימום 4 מקומות ישיבה	25	5	5	חדר המתנת לקוחות (כולל בר מים וקפה)
מרכז שירות קטן - תא שירותים + תא שירותים מונגשים ע"פ תקן. מרכז שירות גדול - 2 תאי שירותים + תא שירותים מונגשים ע"פ תקן. חדרי השירותים יכולים להיות משותפים עם קטגוריית הרכב הפרטי.	18	4	4.5	שירותי לקוחות + שירותים מונגשים
ע"פ תקן יועצי שירות שמוגדר בפרק ד' - מבנה ארגוני	9	3	3	משרד יועץ שירות
1 למרכז שירות	15	5	3	אולם קבלה
30% מהשטח הכללי				מעברים
	87			סה"כ שטח מינימאלי של מתחם השירות

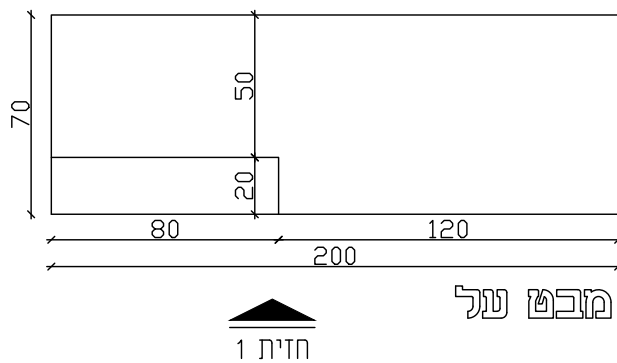
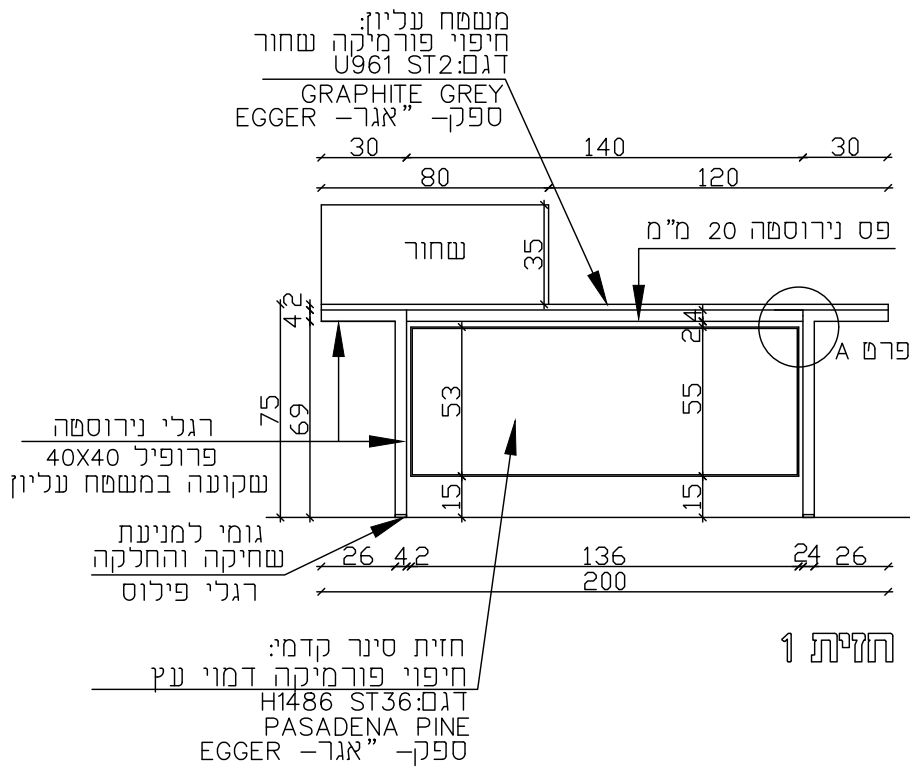
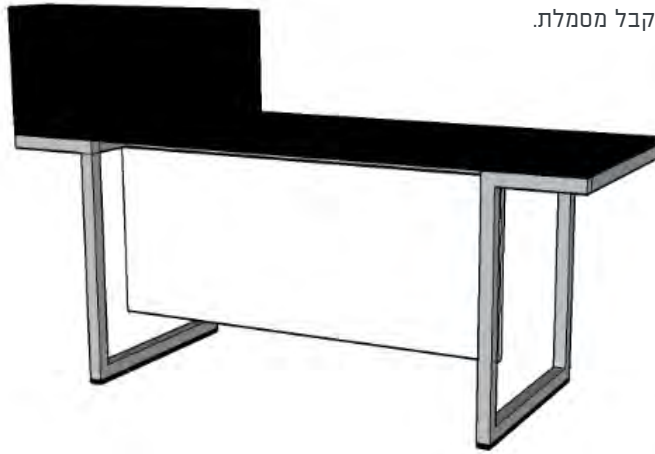




- דלפק קבלה יעמוד מול דלת הכניסה הראשית במרחק מינימום של 2.5 מטר.
- גודל דלפק למתאם/ת שירות אחד/ת יהיה ברוחב מינימום 2 מטר אורך ו-80 ס"מ רוחב, עבור כל מתאם/ת שירות נוסף/ת יש להוסיף 1.5 מטר אורך.
- גובה משטח עבודה של שולחן הקבלה הוא 75 ס"מ.
- שולחן הקבלה ימוקם 1.2 מטר מהארון האחורי.
- אופן קבלה ושחרור לקוחות במרכז שירות פרמיום הוא בישיבה מול מתאם/ת שירות.
- פרוט חומרים:
 - משטח עליון עץ שחור מאט
 - מזבח, רגליים וחיזוקים - נירוסטה
 - סינר צניעות - חיפוי פורמייקה דמוי עץ גוון חום.
- מאחורי דלפק הקבלה יהיה קיר כוח ועליו לוגואים של מרכז השירות (קטגוריית פרמיום).
- צבע קיר הכוח הוא גוון נטורה G1 - לבן של חברת "נירלט".
- הלוגואים ימוקמו בשליש העליון של הקיר וימורכזו.
- מתחת ללוגואים ימוקם ארון אחורי. משטח עליון בגוון שחור, חזית דלתות/מגירות - חיפוי פורמייקה דמוי עץ בגוון חום כהה. (ראה ארון קבלה, סעיף 5.3.2.2)
- ריצוף באזור הקבלה - אריחים 80x80 בצבע שחור

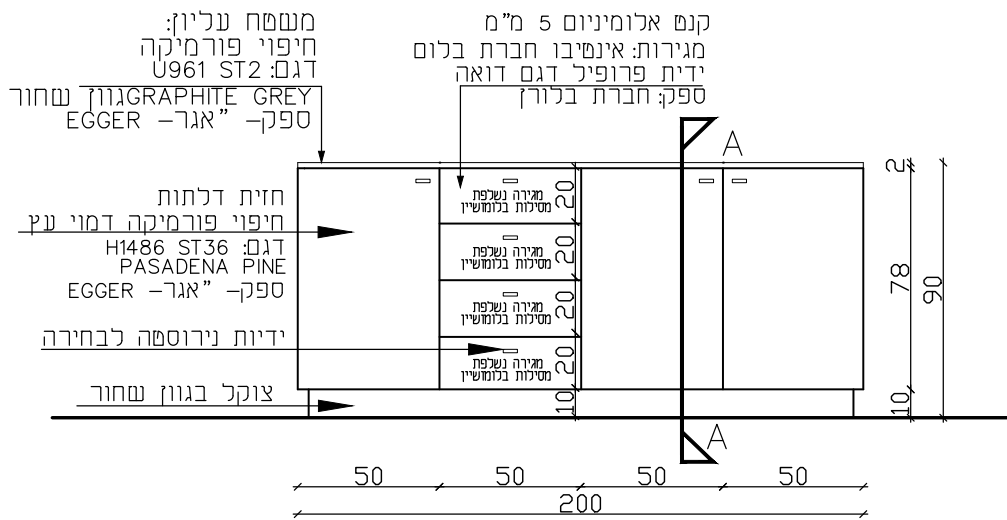
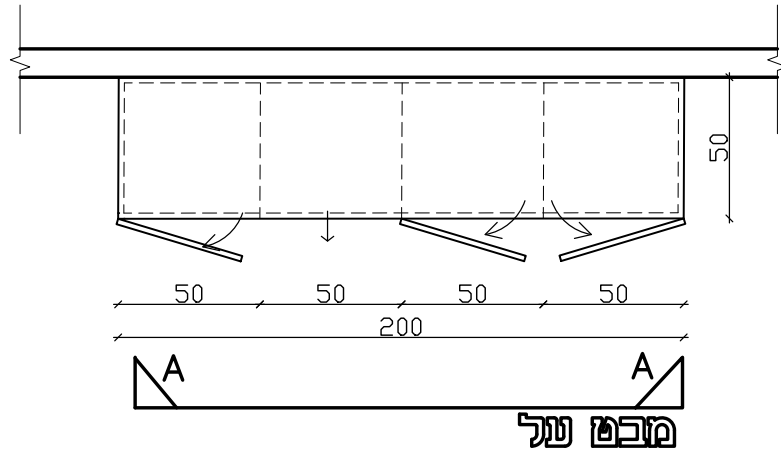
5.3.2.1 דלפק קבלה

ע"פ תוכנית נגרות מפורטת שניתן לקבל מסמלת.



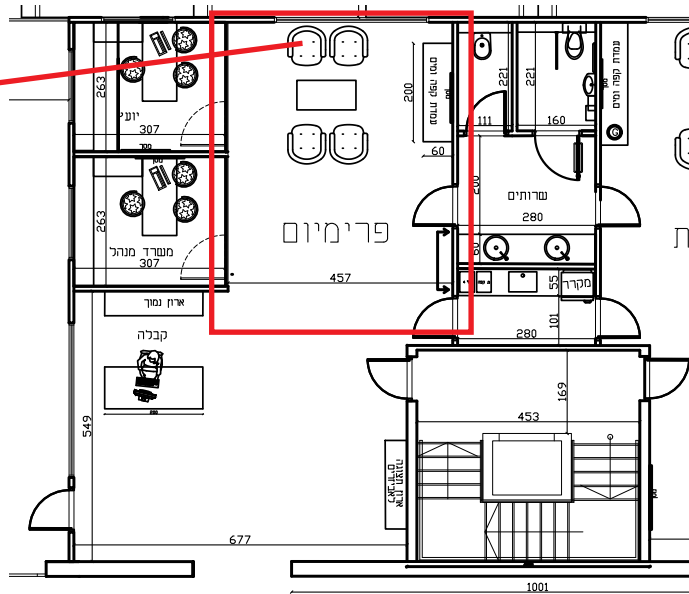
5.3.2.2 ארון קבלה אחורי

ע"פ תוכנית נגרות מפורטת שניתן לקבל מסמלת. יתכנו התאמות בהתאם למבנה הספציפי של מרכז השירות.



חזית A-A

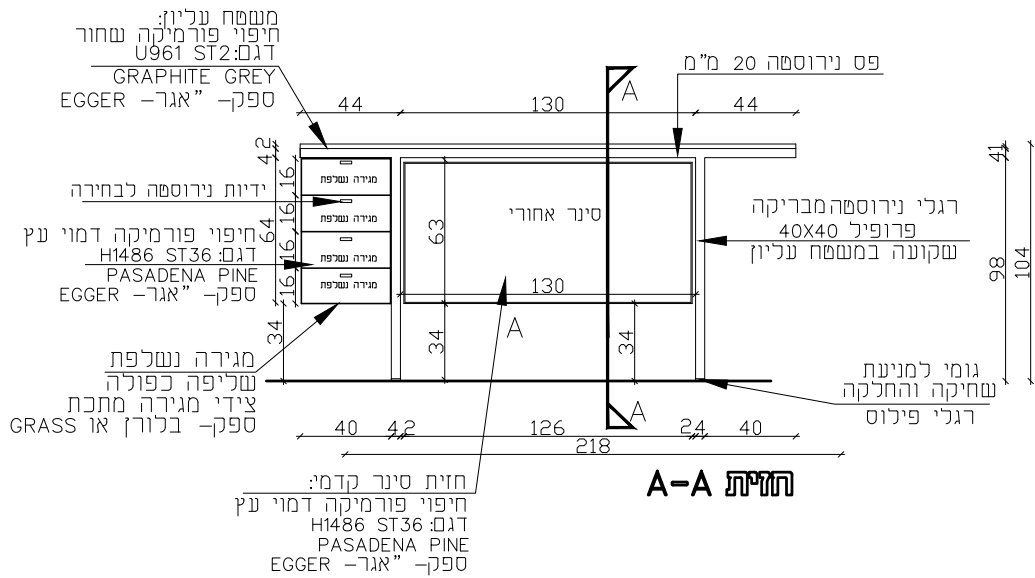
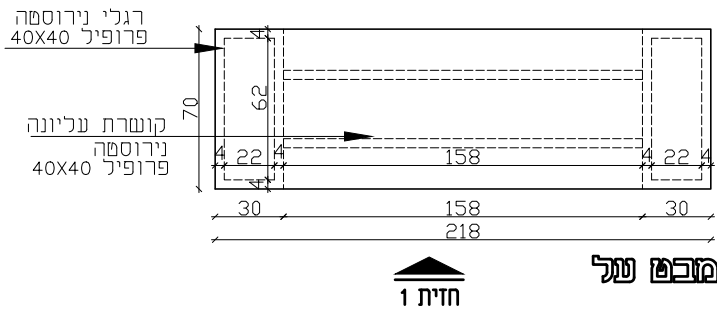
5.3.3 המתנת לקוחות



- אזור המתנת לקוחות יהיה ממוזג ויאפשר ישיבה נינוחה לממתינים. פינת ההמתנה תכלול:
 - 4 כורסאות ישיבה לפחות ושולחן קפה תואם.
 - בר שתייה הכולל עמדת מים, קפה, מקרר לשתייה קרה, וכיבוד קל.
 - מסך טלוויזיה להצגת תכן כללי ושיווקי, יש למקם את הממיר בארון סמוך ולהוציא רק עינית שליטה בתקרה.
 - חלון צפייה מאזור ההמתנה לשטח אולם העבודה.
 - ארון מכירת אביזרים - יוצב בסמוך לאזור המתנת לקוחות.
- ריצוף באזור המתנת לקוחות - 80X80 שחור
- בעמדת ההמתנה יהיה מיתוג וחומר שיווקי על פי הגדרות סמלת.
- החומרים העיקריים הם עץ גוון שחור, נידוסטה מוברשת, מתכת שחורה, זכוכית, עץ גוון חום כהה נוטה לשחור.
- ריהוט פינת המתנה - כורסא דגם OCTOBER 11 wood של חברת "גלובל-טקניון".

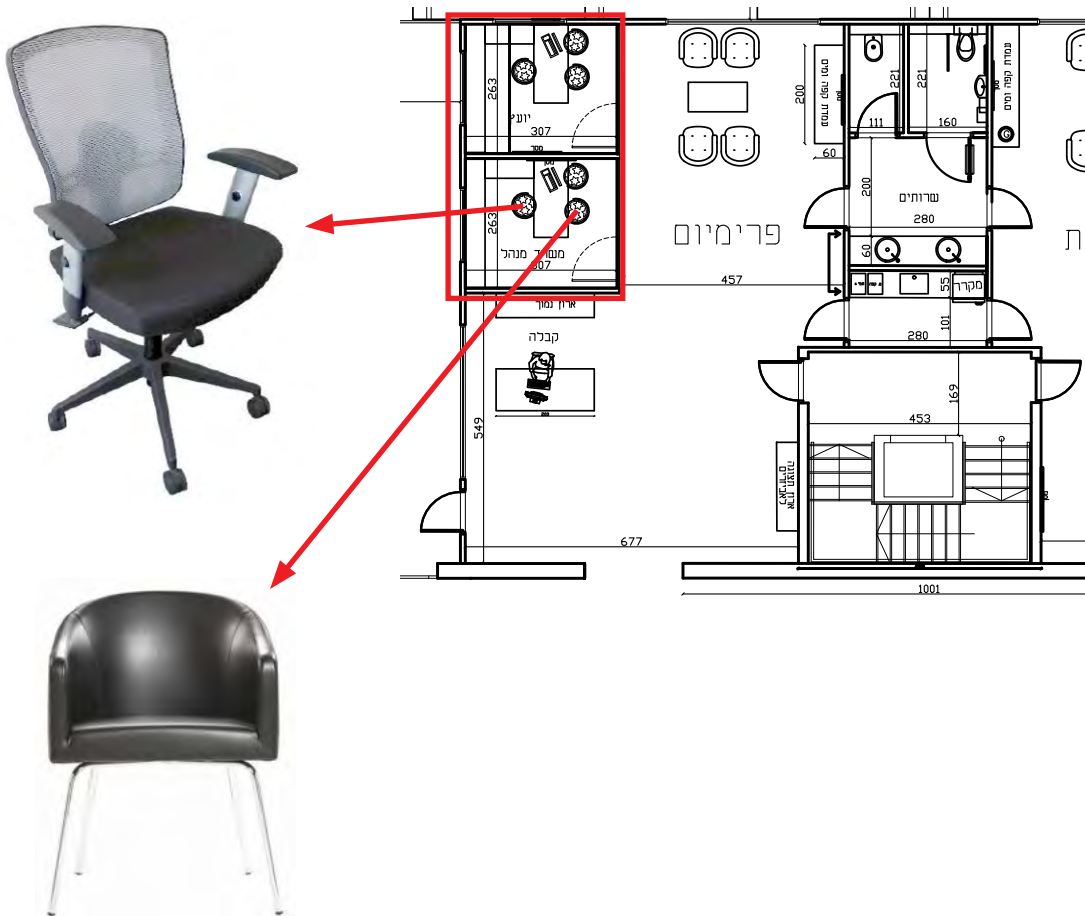
5.3.3.1 בר שתייה

ע"פ תוכנית נגרות מפורטת שניתן לקבל מסמלת. יתכנו התאמות בהתאם למבנה הספציפי של מרכז השירות.



5.3.4. משרדים

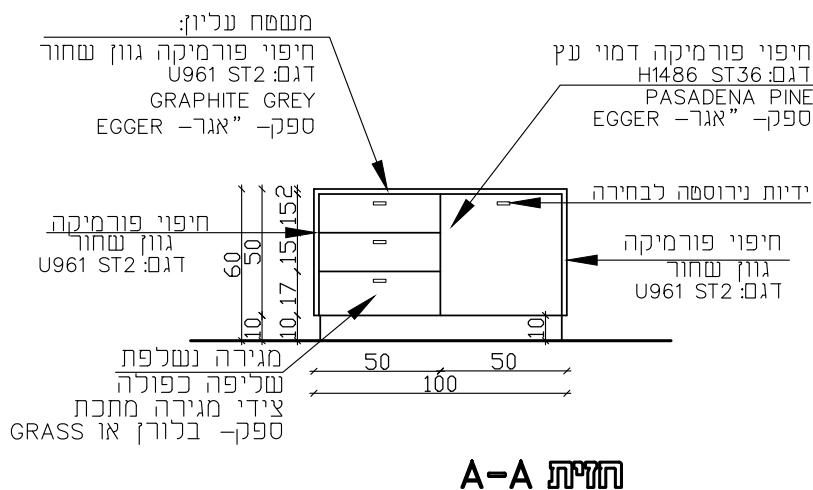
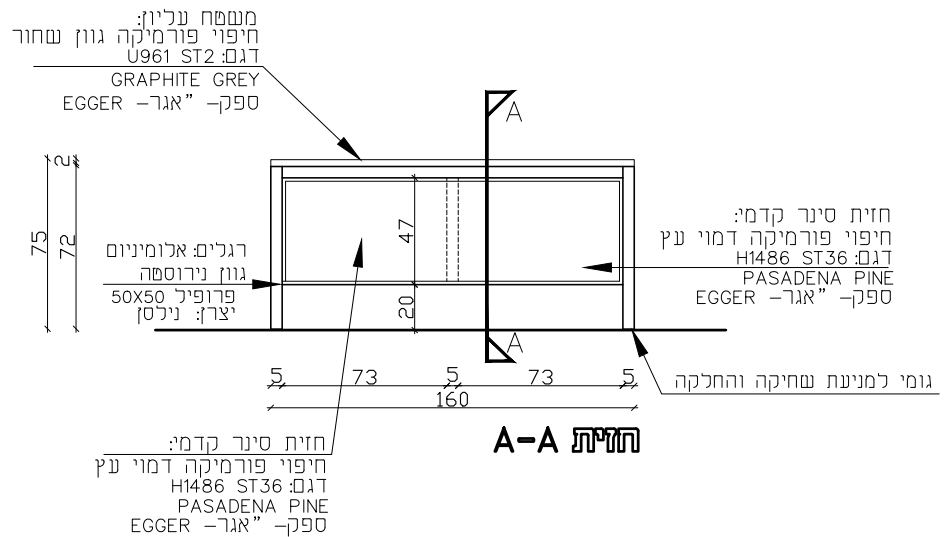
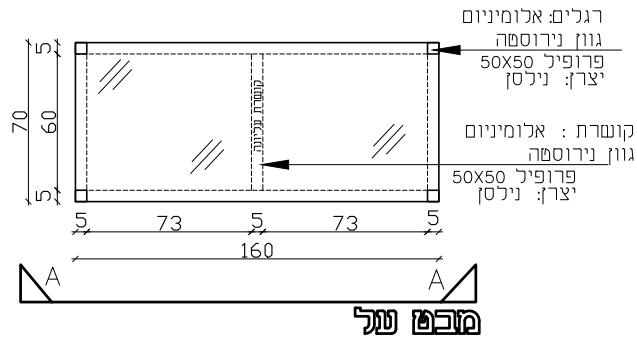
- יועצי השירות יושבים בחדרי זכוכית שקופה קרוב ככל האפשר לאזור המתנת לקוחות.
- גודל מינימלי לחדר הוא 9 מ"ר.
- הריהוט בחדר כולל:
 - 1 שולחן במידות מינימאליות של 160 ס"מ אורך 80 ס"מ רוחב, גובה עליון של הפלטה 75 ס"מ
 - 1 שלוחה במידות 100 ס"מ אורך 40 ס"מ רוחב (על השלוחה ניתן למקם מדפסת).
 - 1 ארון אחורי ברוחב התלוי בגודל החדר, גובה 90 ס"מ, עומק 40 ס"מ.
 - 1 כיסא מנהל
 - 2 כיסאות אורח כיסאות אורח מדגם לונה של צרעה צבע שחור.
- ריצוף 80 X 80 שחור
- צבע קירות לבן
- השולחנות יהיו מעץ פלטה בצבע שחור מאט, רגליים אלומיניום גוון נירוסטה, סינר צניעות בחזית השולחן בתוספת שלוחה בעלת פלטה בצבע שחור.





5.3.4.1 נגרות שולחן יועץ / מנהל

עי"פ תוכנית נגרות מפורטת
שניתן לקבל מסמלת.



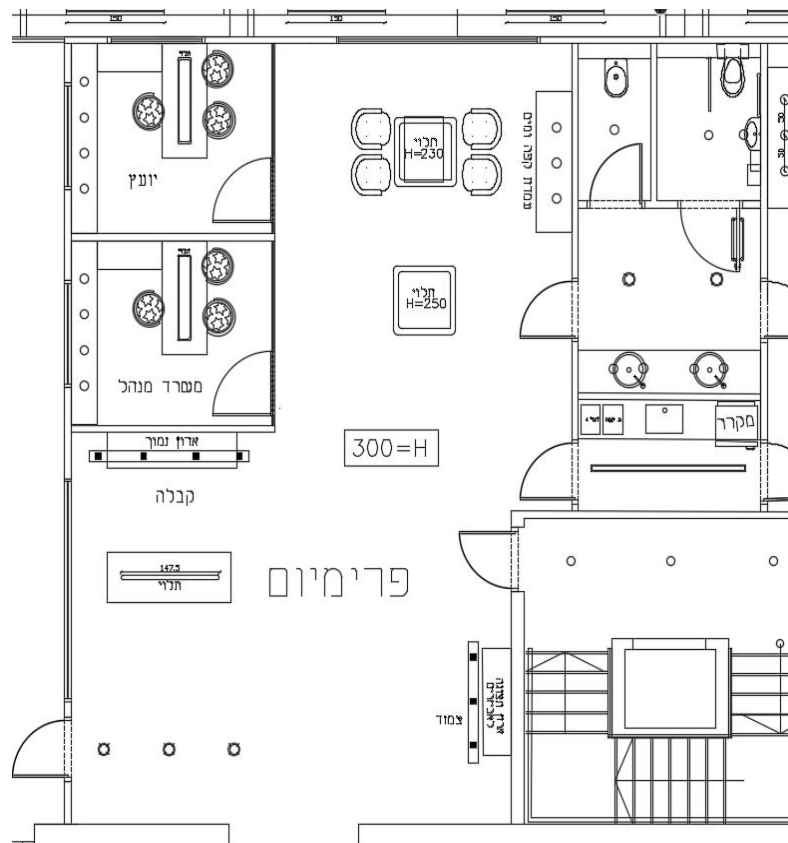
5.3.4.2 נגרות שלוחה

עי"פ תוכנית נגרות
מפורטת שניתן
לקבל מסמלת.

5.3.5. תכנית תאורה ותקרה

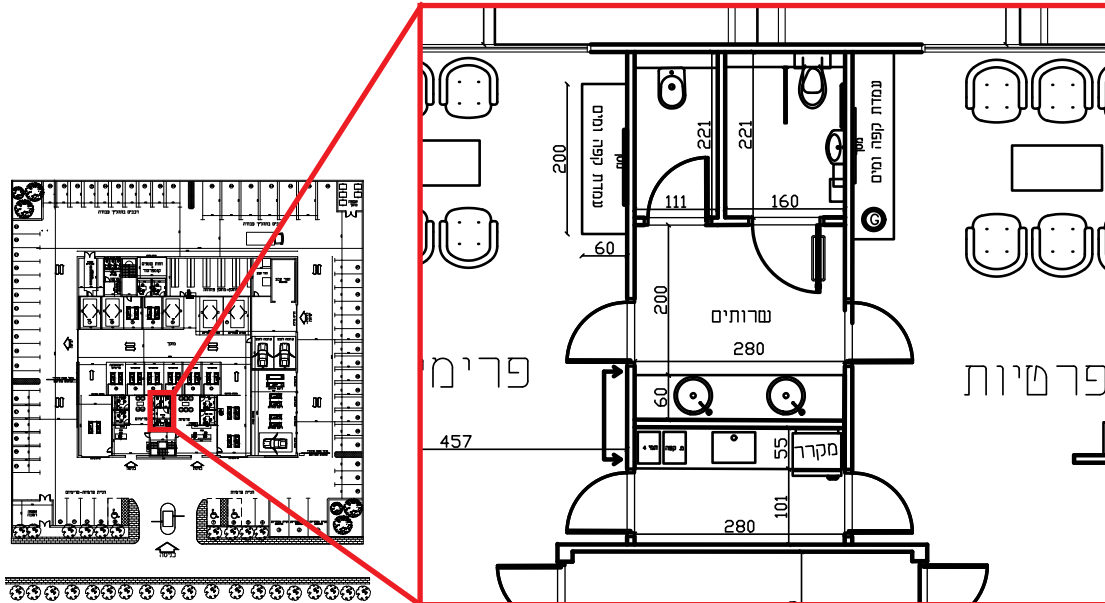
הערות	CRI	W	LM	K	תיאור/דגם /צבע	מיקום	פריט	סימון בתכנית
	80	W10	850	3000	דגם 8570 לד. ספק - קמחי תאורה	בר שתיה + משרד יועץ שירות (מעל ארון אחורי)		☉
	80	10	950	3000	ספוטים לפס צבירה, לא לעמעום. ספק - קמחי תאורה	ארון תצוגה שיווקי + ארון אחורי קבלה		■ ■ ■
					פס צבירה חד פאזי, לא לעמעום כולל אביזרים לפי מטר. ספק - קמחי תאורה	ארון תצוגה שיווקי + ארון אחורי קבלה		—
תלוי מהתקרה H=230		34		3000	CALEO INVERSE-A3. תלוי. גודל - 125*125. קטלוג - LIGHTNET. ספק - קמחי תאורה	המתנת לקוחות		
תלוי מהתקרה H=250		34		3000	CALEO INVERSE-A3. תלוי. גודל - 125*125. קטלוג - LIGHTNET. ספק - קמחי תאורה	המתנת לקוחות		
	80	58	7400	3000	דגם- CALEO-A1/A1 תלוי. ספק - קמחי תאורה	חדרי יועצי שירות		
					גוף תאורה CALEO-A3 תלוי. ספק - קמחי תאורה	דלפק קבלה		
					ספוט לד שקוע תקרה קוטר 17 ס"מ D19/18W. ספק - קמחי תאורה	מעברים		

* יש להשתמש בגופי התאורה המוגדרים בטבלת החומרים או בשווה ערך על פי ההנחיות ובאישור סמלת.






5.3.6 שדותים

- הכניסה לשירותים תעשה דרך מבואה בה ימוקם כיור לרחיצת ידיים.
- קירות השירותים יחופו באריחי גרניט פורצלן 80X80 ס"מ בצבע לבן עד התקרה.
- ריצוף- ריצוף שבמשרדים ימשיך באתו קו לריצוף השירותים 80X80 ס"מ בגוון שחור ליצירת המשכיות.
- משטח השירותים - דגם "משי שחור" 3160, כיור רחצה מלבני עמוק דגם 250 של חברת "אורטגה".
- אביזרים לשירותים כפי שיוגדרו ע"י סמלת



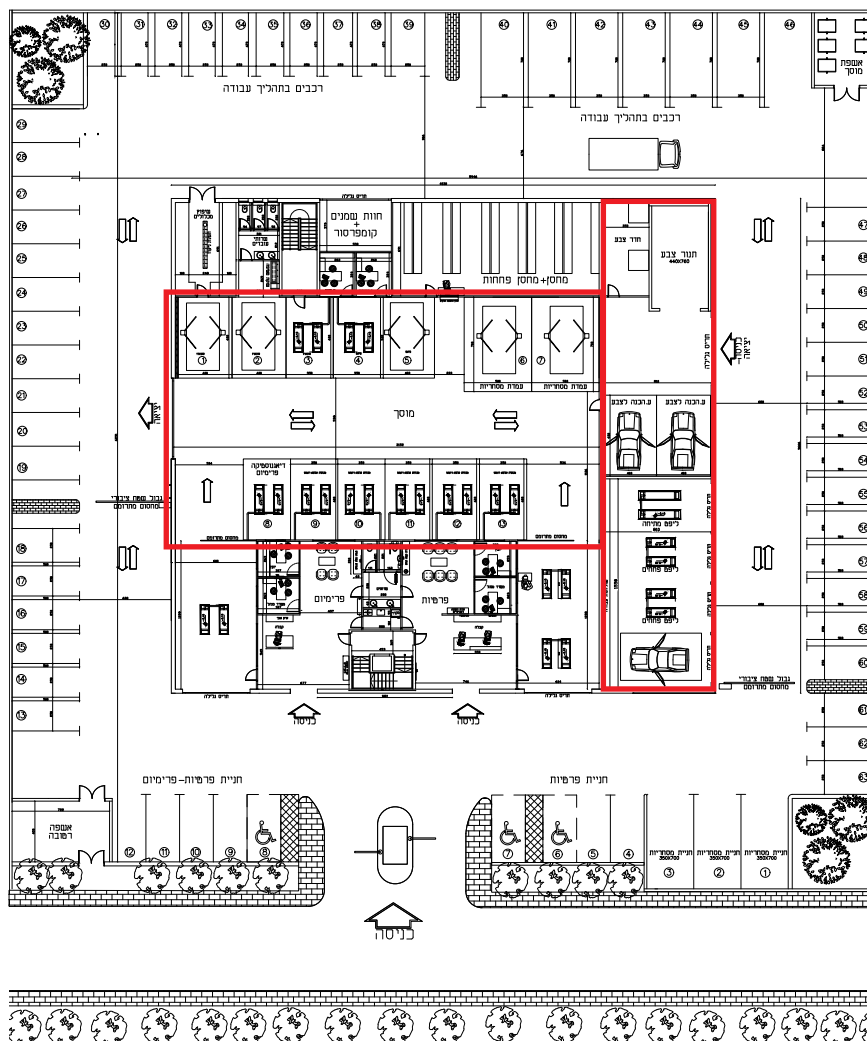
5.3.7. טבלת סיכום חומרים ופריטים - קטגוריית פרימיום

הערות	ספק	דגם-תיאור	צבע וסוג החומר	מיקום	פריט
	חברת "אלוני"	מידות 80*80	צבע שחור מט גרניט פורצלן	קבלה + משרדים + המתנת לקוחות	ריצוף
		אריח ארגלית גודל 10*20 ריצוף בשיטת הרטטה	צבע אפור Light gray	מרכז שירות +פחחיה	ריצוף מוסך
		אריח בגודל Aragelith 10*20 sadegelb- sand yellow smooth (R11)	צבע צהוב	מרכז שירות +פחחיה	פסי חלוקה
	חברת "אלוני"	אריח בגודל 80*80	80*80 שחור גרניט פורצלן	שירותים	ריצוף שירותים
	"עמית מערכות"	דלת כניסה הזזה חשמלית קורסת מידות דלת - 120*240	דלת הזזה זכוכית	דלת כניסה ראשית	דלת ראשית
	"קליל"	דלת עם מסגרת אלומיניום וזכוכית מחוסמת בעובי 10 מ"מ של קליל דגם-D5500	דלת זכוכית אלומיניום	דלת מעבר בין אזור קבלה למוסך	דלת מעבר
גודל פתח אור 220*95	"עמית מערכות"	דלת זכוכית מחוסמת ALL GLASS	דלת כנף - זכוכית	משרדי יועצי שירות	דלת זכוכית
גודל פתח אור 220*95	חברת "לנדאו"	דלת כנף עץ	דלת עץ צבע לבן	כניסה לשירותים + תאי שירותים + מטבחון	דלת עץ
גודל פתח אור 220*95 או 220*100	"רב בריח"	דלת יציאת חירום נפתחת החוצה. תותקן ידית בהלה. דגם - FW60	דלת רב בריח	כניסה/יציאה מדרגות	דלת מעבר למדרגות
	"חברת נירלט"	צבע לבן בגוון - EXTRA WHITE	צבע לבן	קירות פנים ח. יועצי שירות + המתנת לקוחות	
			לבן	חיפוי קיר אחורי בדלפק הקבלה	
	חברת "אלוני"	אריח גרניט פורצלן 80*80 בצבע לבן	חיפוי 80*80 לבן	שירותים	קירות
מצריך אישור יועץ בטיחות	חברת "קליל"	OFFICE 5500 קבוע	חלון קבוע זכוכית	חלון בקבלה משקיף לעמדות בחינה	חלון
מצריך אישור יועץ בטיחות	חברת "קליל"	פתיחה על ציד דגם U.K=110-120, 7500 H=100	חלון הזזה	חדרי יועצי שירות	חלון
מצריך אישור יועץ בטיחות	חברת "קליל"	OFFICE 5500 קבוע	חלון קבוע	בין אזור המתנה למוסך	חלון ויטרינה

הערות	ספק	דגם-תיאור	צבע וסוג החומר	מיקום	פריט
מצריך אישור יועץ בטיחות. במידה ואין אפשרות לחלון יש לעשות הכנה לוונטה.	חברת "קליל"	דגם - 5500/5500D U.K=170-160, H=50	חלון קיפ זכוכית	שירותים	חלון שירותים
	גלובל -טקניון	דגם- OCTOBER 11 WOOD ריפוד בד - ME 13	כורסא צבע חום	המתנת לקוחות	
	גלובל -טקניון	שולחן גודל-120*60 או 60*60	עץ	המתנת לקוחות	שולחן אוקטובר
ההבדל בין האופציות: אופציה 1 -המושב צד אופציה 2 -המושב עבה	גלובל -טקניון	אופציה 1 דגם -ROBI M אופציה 2 -ROBI TZ	שחור	כיסא יועץ שירות + עמדת קבלה	
	גלובל -טקניון	דגם -Luna	בד שחור	כיסא לקוחות	

* יש להשתמש בחומרים המוגדרים בטבלת החומרים או בשווה ערך על פי ההנחיות ובאישור סמלת

אזור משטח העבודה ומחלקת פח וצבע



6.1 מאפיינים והגדרות חלוקת שטחים

6.1.1 מידות כלליות

- למשטח העבודה תהייה מינימום כניסה אחת ברוחב 4 מטר עם עדיפות לשתי כניסות לצורך כניסה ויציאה במסלול מעגלי
- גובה מרכז שירות לרכבים פרטיים בלבד יהיה מינימום 4.5 מטר (תקרה ישרה לא אלכסונית).
- גובה מרכז שירות לרכבים מסחריים יהיה מינימום 5 מטר.
- גובה פתח כניסה למרכז שירות יהיה מינימום 4.5 מטר גובה והתריס יהיה תריס גלילה.
- תכנון מיקום עמדות העבודה יאפשר כניסת רכב לעמדה בנסיעה ישירה ללא צורך בתמרון חוזר.

6.1.2 משרדים / חדרים ברצפת העבודה

- יש למקם משרד מנהל עבודה במידות מינימום של 3X2.5 מטר.
- מומלץ למקם חדר דיאגנוסטיקה במידת האפשר ובמידות זהות.
- יש למקם תא שירותים אחד לפחות באזור מרכז השירות (בנוסף יהיו תאים נוספים ברווחת עובדים).
- יש למקם חדר שיפוץ מכלולים.

6.1.3 רצפת משטח העבודה וחיפוי קירות

- ריצוף רצפת העבודה והפחחיה יבוצע באריחי ארגלית גודל 20X10 עובי 15 מ"מ עמידות לשחיקה R11. צבע אפור בהיר - light gray, ריצוף בשיטת הרטטה. בין כל עמדת עבודה יש פס הפרדה - אריח 20X10 בצבע צהוב-  Aragelith sadegelb - sand yellow smooth(R11)
- חיפוי קירות במשטח העבודה והפחחיה - עד גובה 2 מטר חיפוי אריחי קרמיקה 20X20 צבע אפור כהה (גוון יותר כהה מהריצוף)

איזור	רוחב - מ'	אורך - מ'	מידות (מ"ר)	מפתח
עמדת דיאגנוסטיקה פרמיום	6	7	42	1 עבור מרכז שירות המטפל בפרמיום
עמדות עבודה רכב פרטי (כולל, חשמל ודיאגנוסטיקה) - ליפט 2 עמודים	4	6	24	עמדה לכל 3 כניסות ביום
עמדות עבודה רכב פרטי (כולל, חשמל ודיאגנוסטיקה) - ליפט מספריים	3.5	6	21	עמדה לכל 3 כניסות ביום
עמדת עבודה מסחריות (כולל חשמל ודיאגנוסטיקה)	5	7	35	עמדה לכל 2 כניסות ביום
מחסן חלפים (כולל חלקי תביעות)	5.5	8	44	1 למרכז שירות
חדר מכלולים	5	4	20	1 למרכז שירות
מעברים				50% משטחי המוסך
שירותי עובדים- 2 תאים	0.9	1.8	1.62	2 בשטח המוסך
עמדת שטיפת ידיים- שוקת (כולל שטיפת עיניים)	0.7	2	1.4	1 למרכז שירות
משרד מנהל עבודה ומנהל טכני	3	3	9	מעל 30 כניסות משרדים נפרדים (2.5X3)

6.2 תאורה

6.2.1 תאורת מרכז שירות ופחחיה

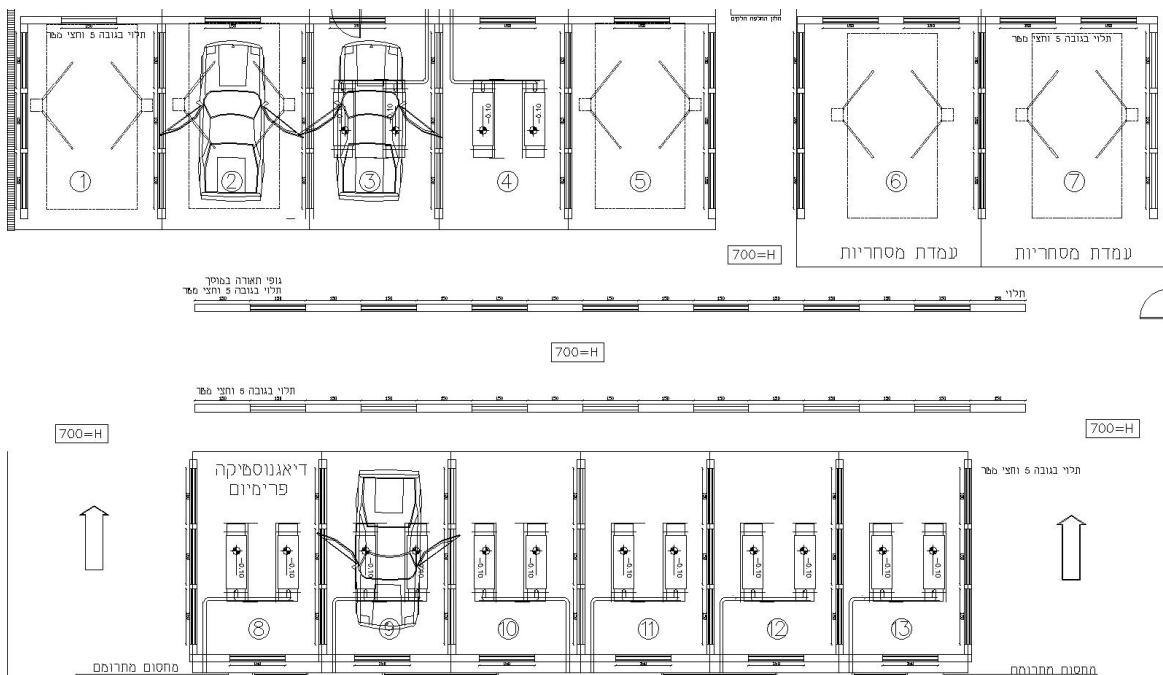
- עוצמת התאורה באזור עמדות העבודה לא תפחת 800 עד 1000 לוקס.
- סוג גופי התאורה יהיה לד בלבד.
- לגופי התאורה יהיה תקן CRI גבוה מ 85.
- גוף התאורה יהיה מסוג פסי לד וימוקם בהיקף עמדת העבודה כך שיספק או מסביב לרכב העומד בה.
- בתקרה בגובה 4.5 מטר הגוף יהיה צמוד תקרה, בתקרות גבוהות יותר הגוף יכול להיות תלוי לגובה של 4.5 מטר.
- לכל גופי התאורה יהיה תקן ישראלי וכמו כן תקן LM69 וגם CRI. LM79 גדול מ 85

6.2.2 תאורת מחסן:

- גוף תאורה של חברת "געש"

סימון בתכנית	מיקום	תיאור/דגם /צבע	ספק
150	רצפת עבודה + פחחיה	גוף תאורה ICE BASIS עבור פרופיל תאורה דגם ICE, תלוי W66	"דיגינט"
150	מחסן	תאורת מחסן גוף תאורה של חברת געש, דגם "נועם", תלוי 1180 מ"מ, K4000, ML 3000	"געש תאורה"

* יש להשתמש בחומרים המוגדרים בטבלת החומרים או בשווה ערך על פי ההנחיות ובאישור סמלת



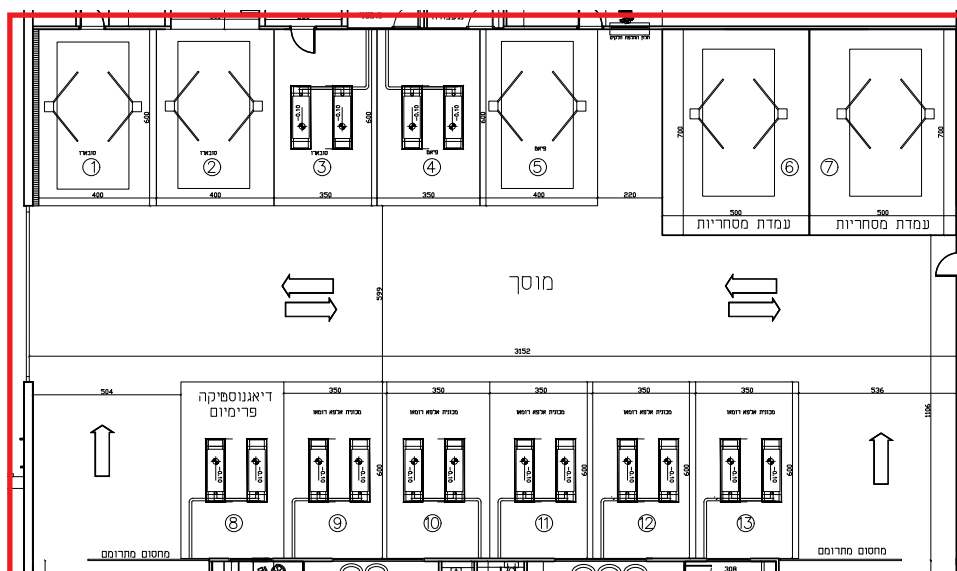
6.3. שירות באזור מרכז השירות

- משרד מנהל עבודה מצויד במחשב ובספרות טכנית, שטח מינימאלי 9 מ"ר.
- מתחם קבלת רכב למרכז השירות - Active Reception
- יש לתכנן תא מיוחד ומקורה לקבלת הרכב למרכז השירות. בתא זה תעשה דיאגנוסטיקה ראשונית לרכב בנוכחות בעל הרכב ע"י יועץ השירות.
- התא יכלול ציוד דיאגנוסטיקה ועמדת מחשב.
- ניתן להתקין בתא מרים (ליפט) לצורך בדיקה מקיפה של הרכב בנוכחות הלקוח.
- לאחר אישור הבדיקה ע"י הבוחן יוכנס הרכב לאולם העבודה להמשך טיפול.
- מידות התא: מינימום 4X6 מטר.
- בחדר זה יש להשתמש בחיפויים זהים למשטח העבודה.

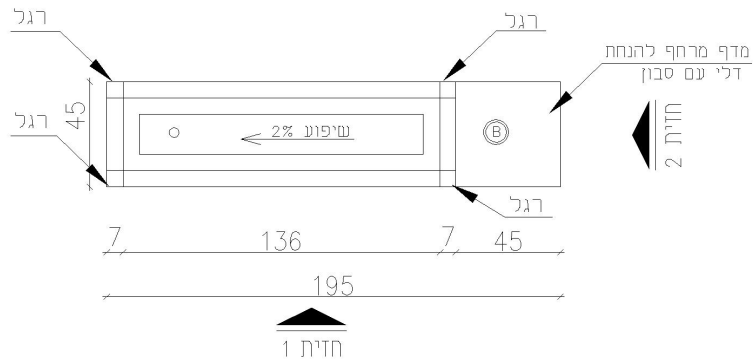
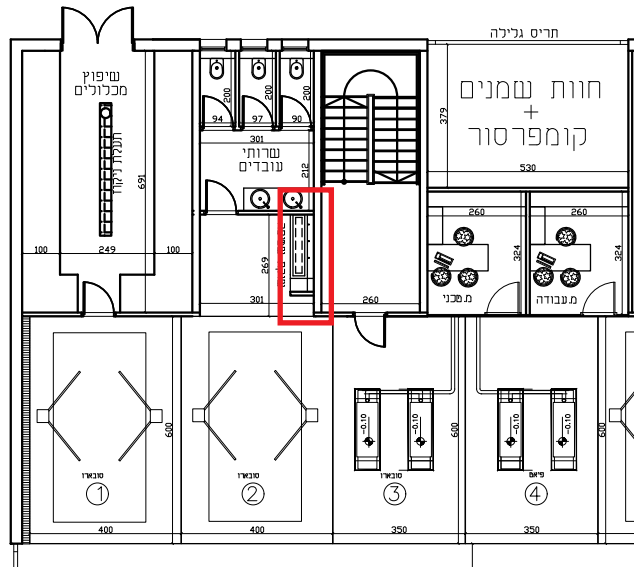
6.4. אולם העבודה

6.4.1. מידות כלליות

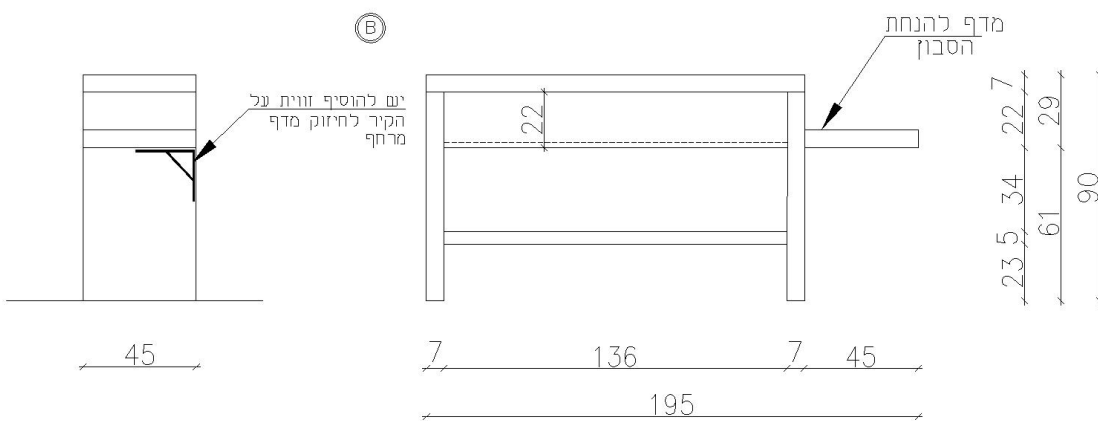
- שטח אולם העבודה יקבע על פי תקן של 50 מ' עמדת עבודה (כולל את אזור עמדות העבודה בלבד).
- במרכז שרות קטן - לפחות 8 עמדות עבודה, מתוכן לפחות 6 מרימים עם כושר הרמה שייקבע על ידי סמלת בהתאם לסוגי כלי הרכב שיטופלו במרכז השרות.
- במרכז שרות בינוני - לפחות 13 עמדות עבודה, מתוכן לפחות 10 מרימים עם כושר הרמה שייקבע על ידי סמלת בהתאם לסוגי כלי הרכב שיטופלו במרכז השרות.
- במרכז שרות גדול - לפחות 16 עמדות עבודה, מתוכן 12 מרימים עם כושר הרמה שייקבע על ידי סמלת בהתאם לסוגי כלי הרכב שיטופלו במרכז השרות.



6.4.2. שוקת לשטיפת ידיים ועיניים



מבט על

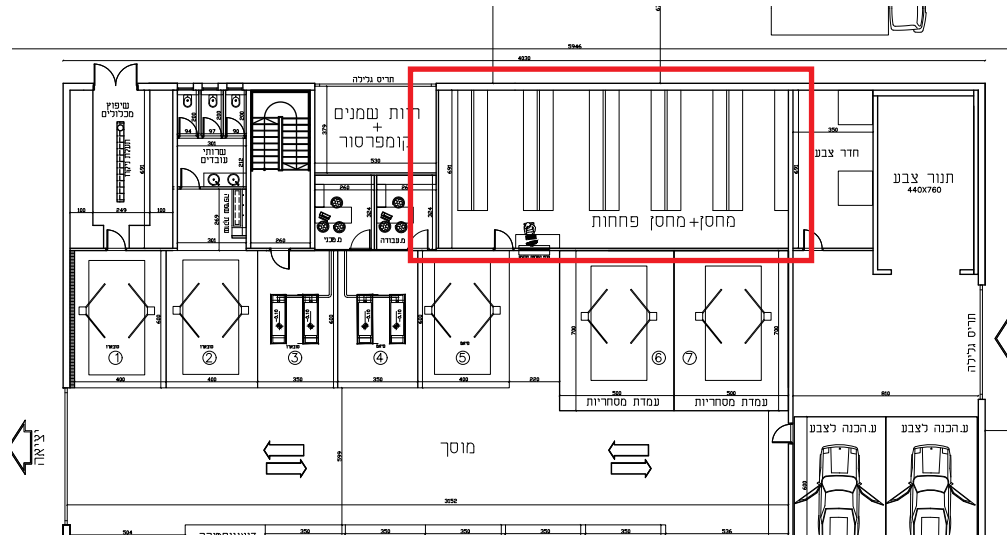


חזית 2

חזית 1

6.5 מחסן חלפים

- גודלו של מחסן מוצרי התעבורה יהיה 50 מ"ר לפחות והוא יכלול דלפק ניפוק ואזור כלי עבודה ייעודיים.
- מחסן מוצרי תעבורה באחריות (קליימיים) מופרד בגודל מינימלי של 10 מ"ר. במחסן מוצרי התעבורה יותקנו מדפים ותאים לאחסון מוצרי תעבורה, שמנים ונוזלים.
- מוצרי התעבורה יאוחסנו במדפים ובתאים באופן מסודר תוך סימון ברור של מק"ט ותיאור המוצר.
- תהליכי העבודה במחסן מפורטים בפרק ז' - חלפים

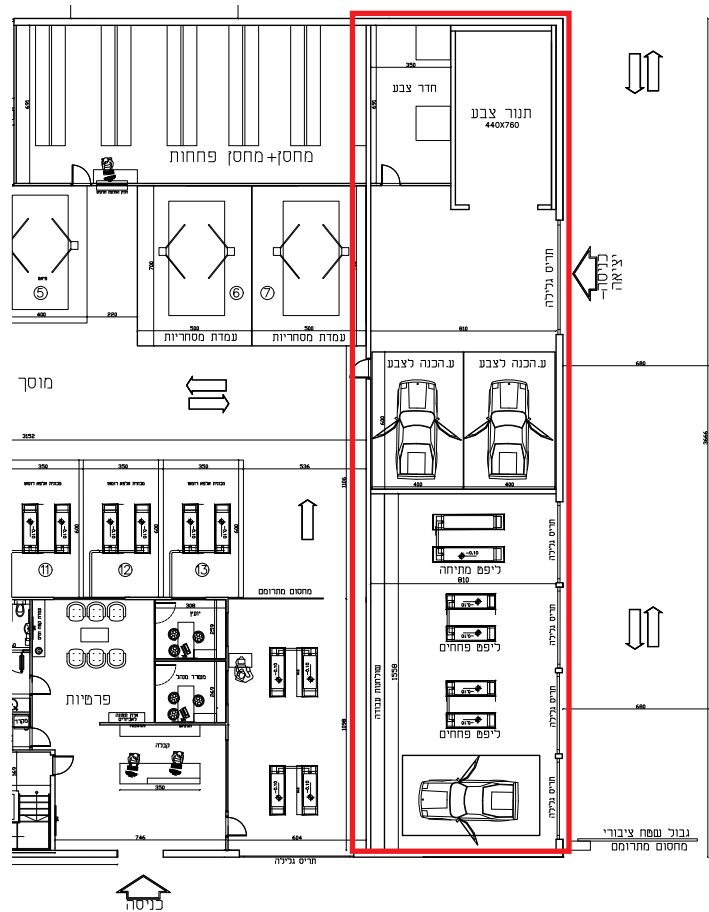


6.6 מחלקת פח וצבע

- מחלקת הפח תהיה נפרדת ומבודדת מאולם העבודה ומניעת לכלוך, אבק ורעש.
- המחלקה תהיה מצוידת בכל הציוד והחומרים הנדרשים ותכלול עמדות פחחות, מחסן חלקי פח, חדר הכנה לצבע, חדר צבע ותנור צבע
- מבנה מינימלי של הפחחיה והחלוקה לעמדות:

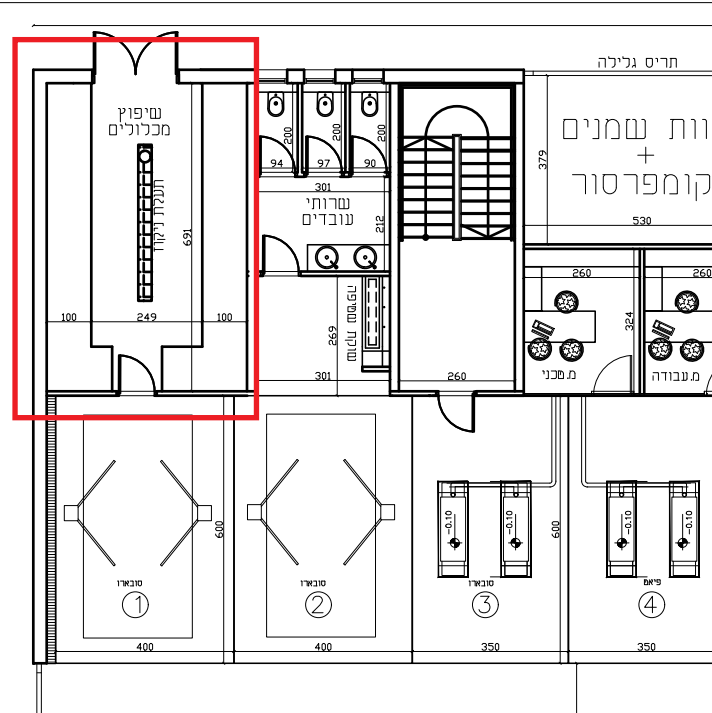
איזור	רוחב - מ'	אורך - מ'	מידות (מ"ר)	מפתח מינימום
עמדת הכנה לצבע	4	6	24	1 למחלקת צבע
עמדת הכנה לצבע מסחריות	5	7	35	
תנור	4.5	7.6	34.2	1 למחלקת צבע
מעבר תפעולי (יח' אקולוגיות)	2.5	7.6	19	1 למחלקת צבע
חדר צבע	2.5	3	7.5	1 למחלקת צבע
עמדות עבודה פחחות (ליפטים)	4	6	24	2 עמדות לפחחיה
עמדת מתיחות (פחחות)	5	7	35	1 עמדות לפחחיה
שטח פחחיה				50% משטח הפחחיה

- מרכז שירות קטן יורשה להפעיל מחלקת פחחות וצבע באמצעות קבלן משנה, בכפוף לאישור סמלת.
- מחלקת הפח תעמוד בתקני איכות הסביבה והשימוש יהיה בחומרים ידידותיים לסביבה בלבד.



6.7. חדר שיפוץ מכלולים

- חדר שיפוץ מכלולים ימוקם בצמוד לאולם העבודה לצורך שיפוץ תיבות הילוכים, מנועים ומכלולים.
- גודל מינימאלי של החדר - 20 מ"ר.
- החדר יכלול את האלמנטים הבאים:
 - שולחן עבודה הכולל מלחציים, מכשיר PRESS, מתקן ניקוי חלקים.
 - תעלת ניקוז שמנים ברצפה במרכז החדר.
 - יש לדאוג לחיזוק התקרה לצורך נסיעת מנוע קורה ומנוף שרשרת.
 - יש צורך למקם בגובה H=120 (מעל גובה השולחן) שקע רגיל + קופסת חשמל (תלת פאזי, כבל רשת).
 - שולחנות עבודה H=90 בהיקף החדר ובמרכז החדר שולחן מרכזי.



6.8. טבלת חומרים

הערות	ספק	דגם - תיאור	צבע וסוג החומר	מיקום	פריט
	חברת "אלוני"	חיפוי אריחי קרמיקה	אפור כהה 20*20	קירות רצפת עבודה + פחחיה	חיפוי קירות
	חברת "נירלט"		צבע לבן EXTRA WHITE	צבע קירות רצפת עבודה + פחחיה	קירות מוסך + פחחיה
מצריך אישור יועץ בטיחות	חברת "קליל"	OFFICE 5500 קבוע	חלון קבוע	בין אזור המתנה לרצפת העבודה	חלון ויטרינה
		גודל אריח 20*20 ריצוף בהרטטה	ריצוף ארגלית צבע אפור לייט (בהיר)	ריצוף רצפת עבודה + פחחיה + שיפוץ מכלולים + מחסן	ריצוף
			80*80	משרד מנהל עבודה + מנהל טכני	ריצוף

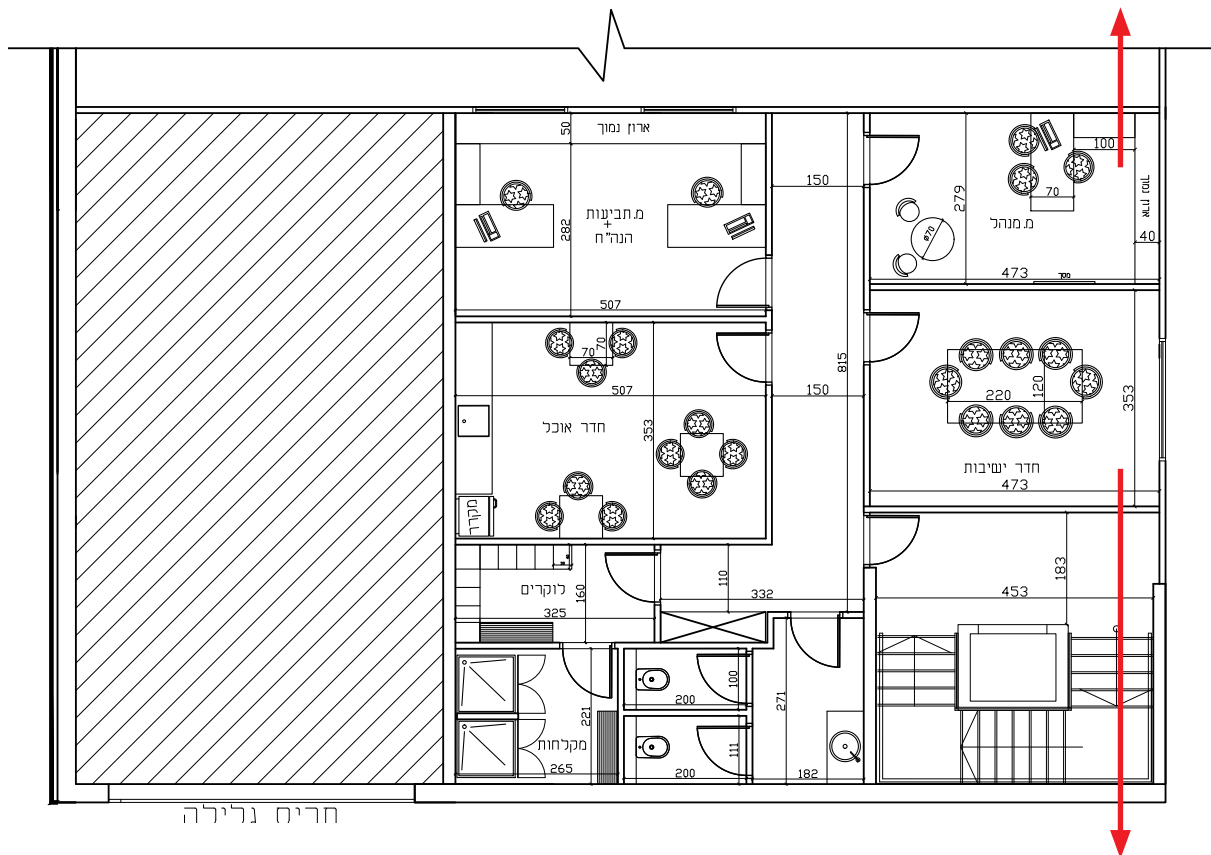
* יש להשתמש בחומרים המוגדרים בטבלת החומרים או בשווה ערך על פי ההנחיות ובאישור סמלת

ניהול ורווחת עובדים משותף לכל הקטגוריות

שימוש	יחס עמדות עבודה/שימוש	שטח
משרדים	<ul style="list-style-type: none"> משרד הנהלת חשבונות חדר ישיבות ארכיון 	<ul style="list-style-type: none"> שטח משרד - מינימום 8 מ"ר שטח חדר ישיבות - מינימום 15 מ"ר שטח ארכיון - מינימום 5 מ"ר
<ul style="list-style-type: none"> רווחת עובדים חדר אוכל 	<ul style="list-style-type: none"> מרכז שירות קטן ובינוני - כמות עובדים - 20, כמות עובדים משרדיים - 8, סה"כ מקומות ישיבה - 15 מרכז שירות גדול - כמות עובדים - 35, כמות עובדים משרדיים - 15, סה"כ מקומות ישיבה - 30 	<ul style="list-style-type: none"> 32 מ"ר 55 מ"ר
<ul style="list-style-type: none"> רווחת עובדים מלתחות עובדים 	<ul style="list-style-type: none"> מרכז שירות קטן ובינוני - כמות מקלחות - 2, כמות משתנות - 1, כמות אסלות - 1 מרכז שירות גדול - כמות מקלחות - 3, כמות משתנות - 2, כמות אסלות - 2 	<ul style="list-style-type: none"> שטח 18 מ"ר שטח 22 מ"ר

7.1. משרד מנהל מרכז השירות

- שולחן כתיבה - 160-180 ס"מ אורך, 70-80 ס"מ רוחב
- גובה 75 ס"מ
- שלוחה - אורך 100, רוחב 50 גובה - 60 ס"מ עם מעבר פנימי לחשמל.
- ארון אחורי - לפי יחידות של 80 ס"מ כל יחידה.
- שולחן קטן - גובה 75 ס"מ, קוטר 80-100 ס"מ.
- מסך פלזמה.
- כיסא מנהל - RIO, גב רשת אפורה, צרעה - גלובל - טקניון.

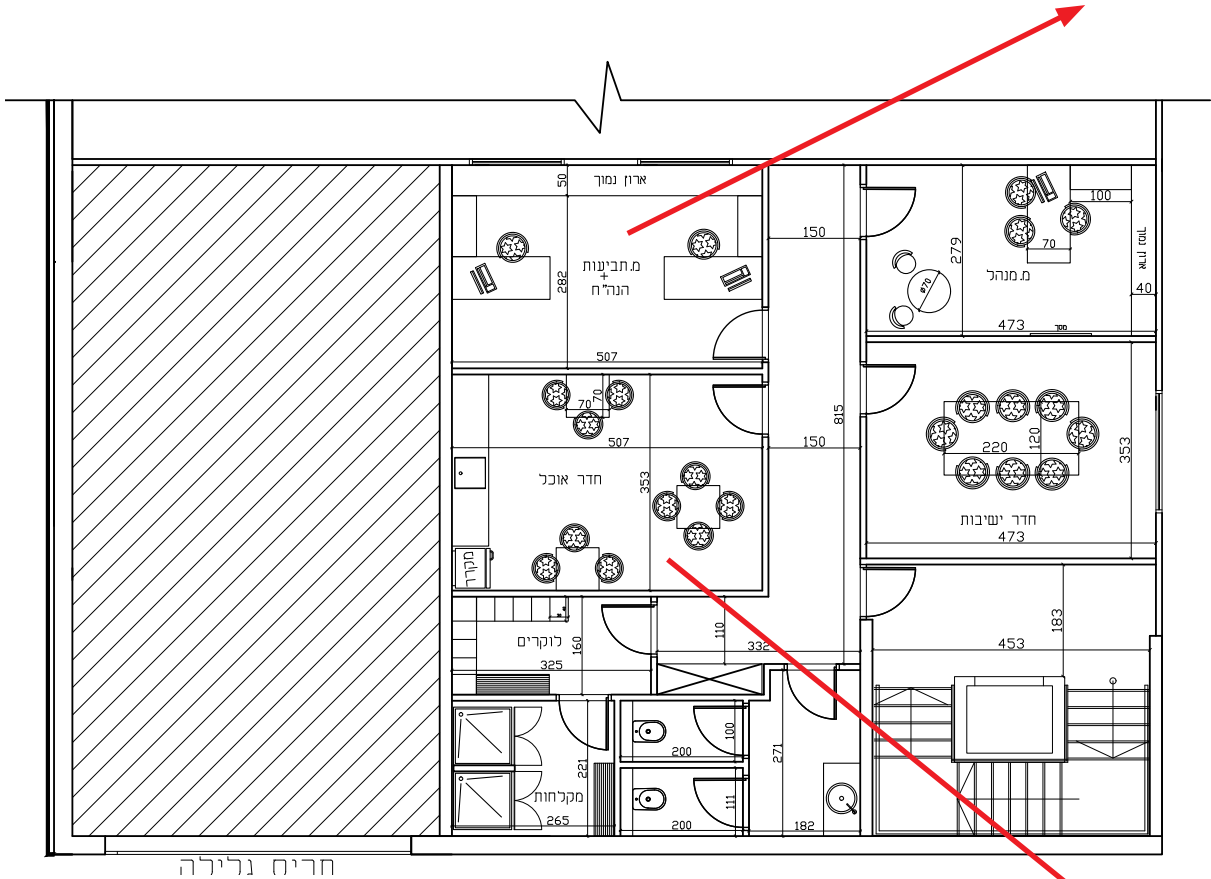


7.2. חדר ישיבות

- שולחן אורך 220 רוחב 120 ס"מ, גובה 75 ס"מ.
- כיסאות דגם - NET של צרעה, חברת - גלובל - טקניון.
- מסך פלזמה.

7.3 חדר הנהלת חשבונות

- שולחן כתיבה - אורך מינימאלי 160 ס"מ, רוחב 70 ס"מ גובה - 75 ס"מ
- ארון אחורי - יחידות של 80 ס"מ, גובה 90-200 ס"מ.
- שלוחה - אורך 100 ס"מ רוחב 50 ס"מ, גובה 60 ס"מ (עם מעבר לחשמל).



חדרים גלילה

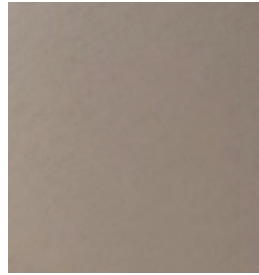
7.4 חדר אוכל

- שולחנות אוכל
- נגרות מטבח (ראה עמוד הבא)
- כיסאות - דגם ICE של צרעה, גלובל - טקניון.



7.5. נגרות מטבח

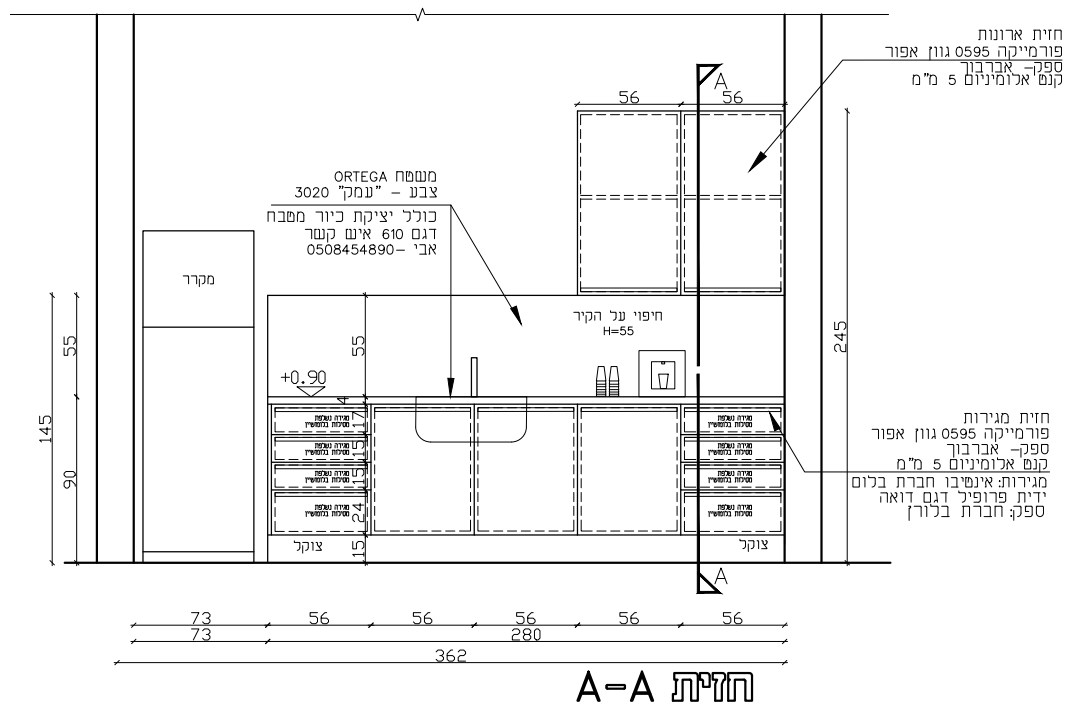
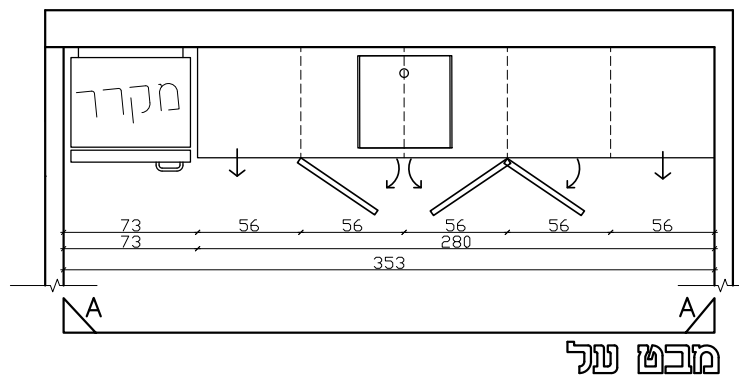
ע"פ תוכנית נגרות מפורטת שניתן לקבל מסמלת.
יתכנו התאמות בהתאם למבנה הספציפי של מרכז השירות.





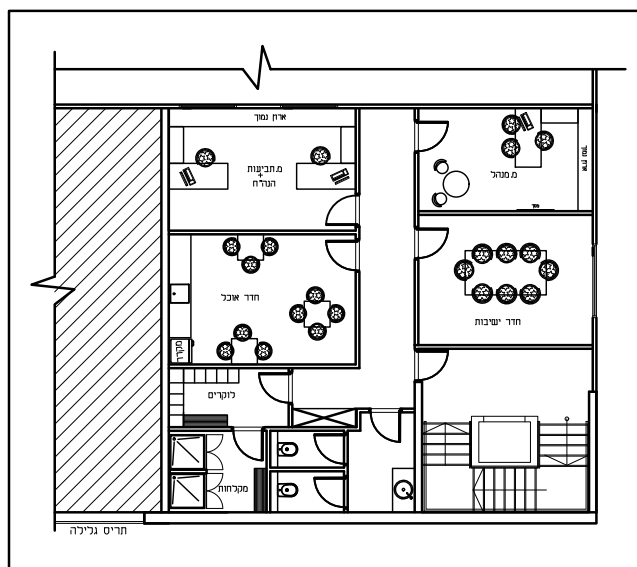
פורמייקה
"אברבוך", אפור, 0595



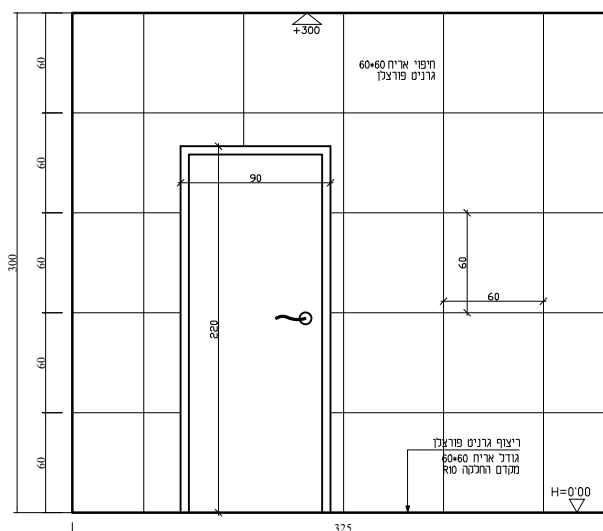
מטבח "אורטגה"
עמק גוון אפור - 3020



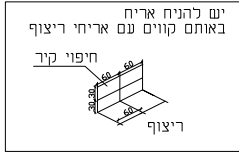
חומרים	
ריצוף גרניט פורצל גוון לבן בגודל 60/60 מקדם החלקה R10	
חיפוי קירות באריח גרניט פורצלן בגודל 60/60 גוון לבן	



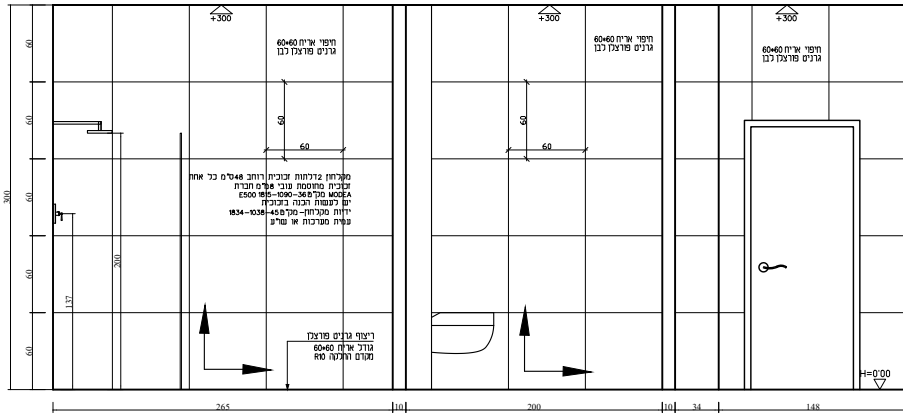
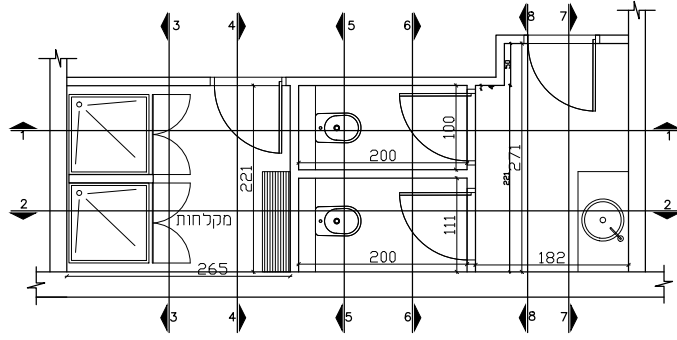
תכנית התמצאות ללא קני"מ



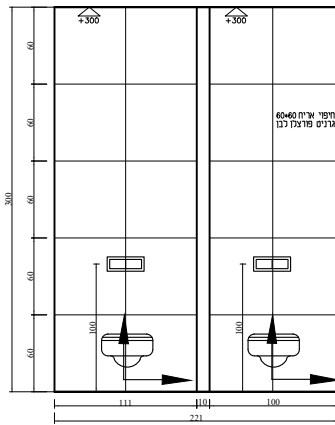
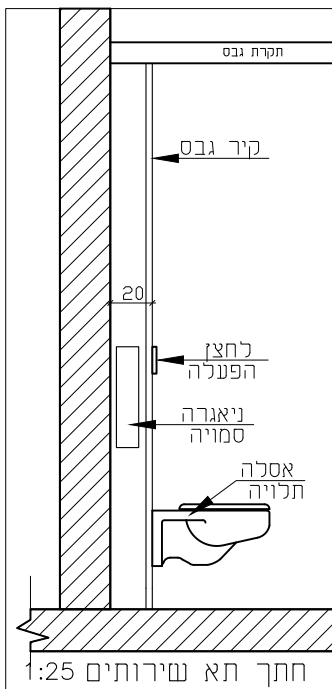
חזית 2-2, קני"מ 1:20



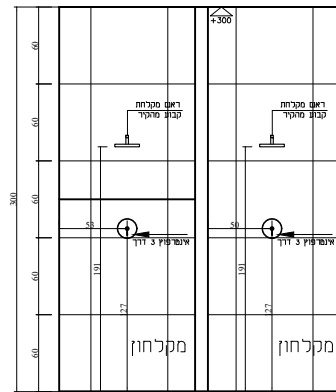
ריצוף גרנים פורצל גווו נכו גודל 60/60 מסרם הרקטק סו
חיפוי קירות בגרניו גרנים פורצל גודל 60/60 גווו נכו
מכלול גזירות זכוכית רוחב 1048 כל אחת זכוכית מחוסמת מסרם 4500 יש לעשות הנחה בזכוכית ימות מלאכותי-מלט 1834-1038-45 עשית מערבות או שרע
מסרם ORTEGA צבע - ש"י 4370 כולל יצירת כיוו דגם 240



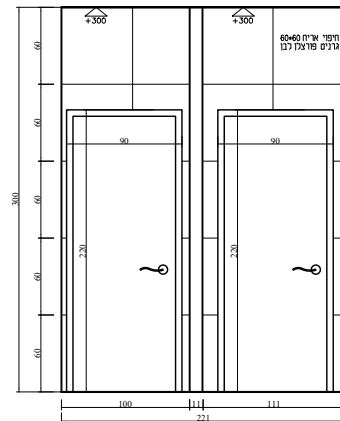
חזית 1-1



חזית 5-5



חזית 3-3



חזית 6-6

נראות פנים מרכז השירות

8

8.1. שילוט הכוונה פנימי

השילוט הפנימי יהיה מחופה באלומיניום מוברש, ועליו אותיות וחיצים בשחור. הכיתוב יהיה בפונט בלנדר. גודל השילוט יקבע בהתאם למבנה מרכז השירות. ההתקנה תתבצע ע"פ התקן.



מרכז שירות פרימיום



מרכז שירות רכב פרטי (רכב פרטי + מסחריות)



אמות מידה ללבוש

9

9.1. לבוש נציגי השירות במרכז השירות (מתאם/ת שירות, יועץ/ת שירות, מנהל שירות וכדומה) יועצי שירות לקוחות ילבשו לבוש מכובד הכולל חולצה מכופתרת ומכנסים אלגנטיות שחורות. הביגוד יקבע בהתאם לקטלוג הביגוד של סמלת הנמצא אצל מנהל תפעול רשת מרכזי השירות של סמלת ועשוי להשתנות מעת לעת. על גבי החולצה יענוד נציגי השירות סיכה עם שם מרכז השירות, שמו ותפקידו.



9.2. לבוש עובדי מרכז שירות (רצפת העבודה)

עובדי מרכזי השירות יתלבשו בשחור או כחול כהה. בקיץ זו תהיה חולצת טריקו קצרה, ובחורף "סווטשירט" בכחול כהה או שחור. לאלו יתלוו תמיד מכנסי דגמ"ח בצבע כחול כהה. הביגוד יקבע בהתאם לקטלוג הביגוד של סמלת הנמצא אצל מנהל תפעול רשת מרכזי השירות של סמלת ועשוי להשתנות מעת לעת.



קיץ

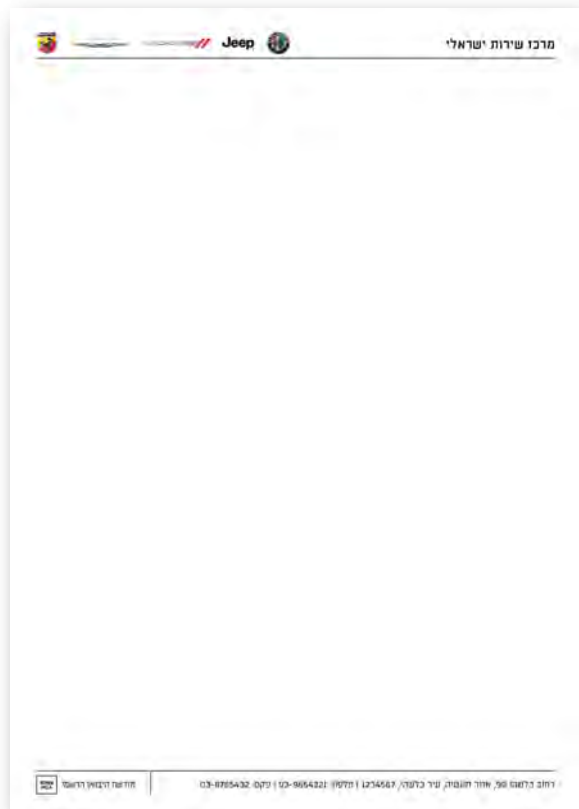
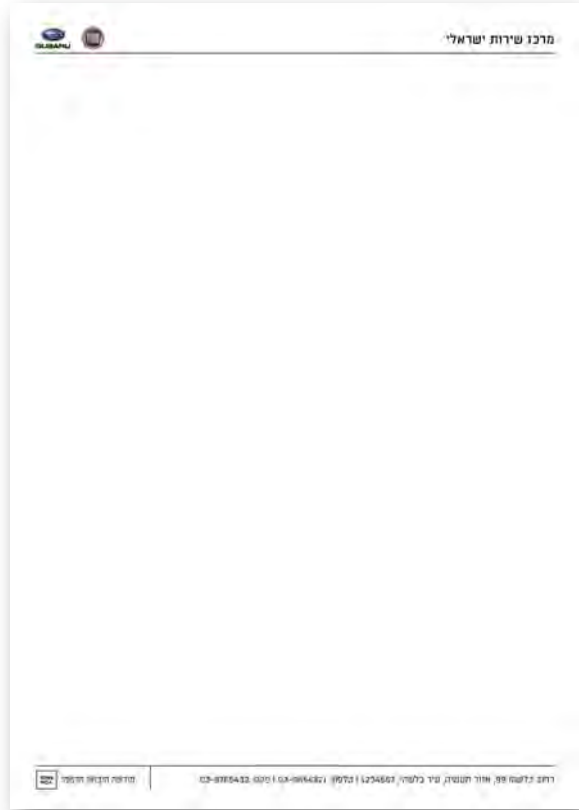
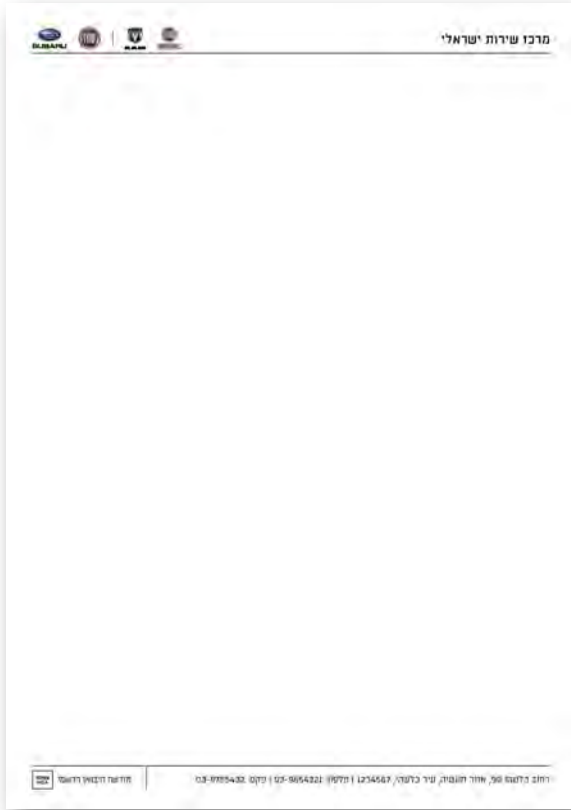
חורף

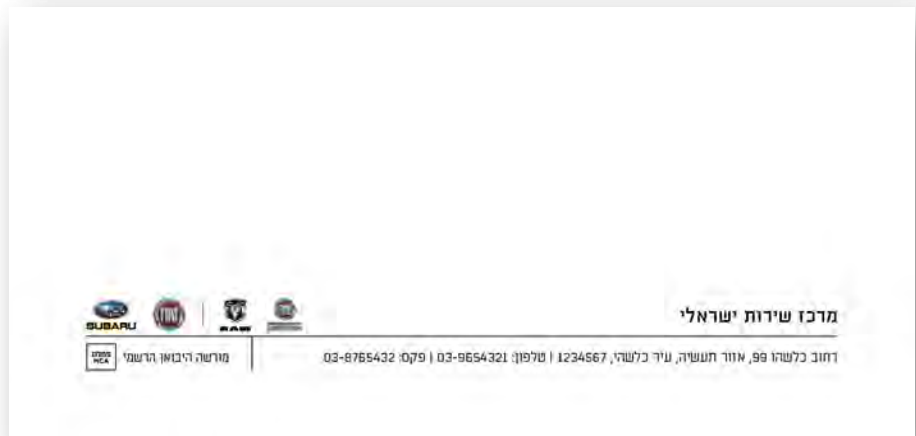
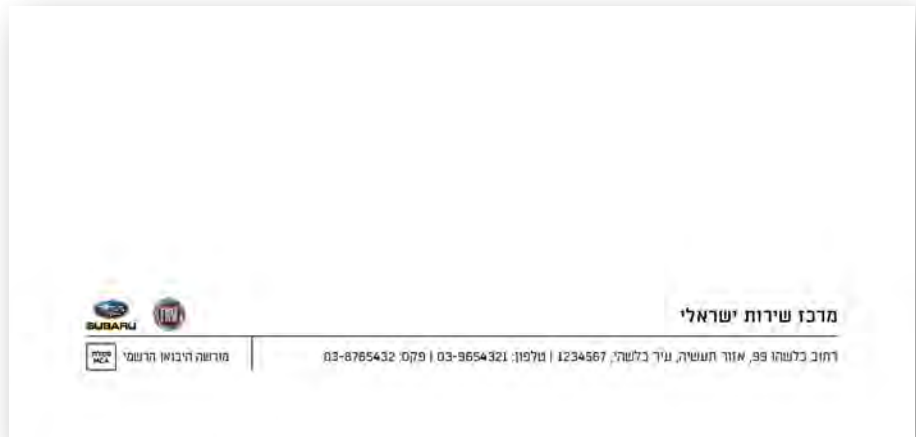




הניירת המשרדית תכיל נייר מכתבים, מעטפה וכרטיסי ביקור. על כולם להיות ממותגים בשם מרכז השירות, לוגואים ופרטי זיהוי: כתובת, טלפונים, מייל ופקס.

10.1 נייר מכתבים





מרכז שירות רכב פרטי

מרכז שירות רכב פרטי + מסחריות



ישראל ישראלי | יועץ שירות

טל': 03-5655555 | נייד: 054-5555555
israel@centername.co.il



ישראל ישראלי | יועץ שירות

טל': 03-5655555 | נייד: 054-5555555
israel@centername.co.il

מרכז שירות ישראלי

רחוב כלשהו 99, אזור תעשייה, עיר כלשהי, 1234567
טלפון: 03-9654321 | פקס: 03-8765432

מרכז שירות ישראלי

רחוב כלשהו 99, אזור תעשייה, עיר כלשהי, 1234567
טלפון: 03-9654321 | פקס: 03-8765432

עובדי מרכז שירות פרימיום

מרכז שירות ישראלי

רחוב כלשהו 99, אזור תעשייה, עיר כלשהי, 1234567
טלפון: 03-9654321 | פקס: 03-8765432



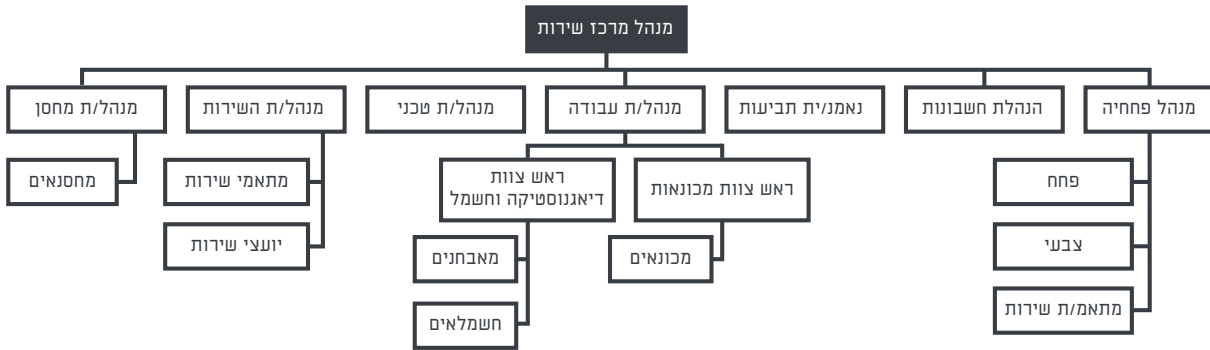
ישראל ישראלי | יועץ שירות

טל': 03-5655555 | נייד: 054-5555555
israel@centername.co.il

פרק ד' מבנה ארגוני



← אזורי תחבורה
פומפיי - סוויט



הגדרות התפקיד

בפרק זה מוצג תיאור מפורט של התפקידים במרכז השירות אשר לוקחים חלק פעיל בתהליכי זרימת לקוח וכרטיס עבודה:

- 2.1. מנהל מרכז שירות
- 2.2. מנהל עבודה
- 2.3. מנהל טכני
- 2.4. ראש צוות מכונאות
- 2.5. ראש צוות דיאגנוסטיקה וחשמל
- 2.6. מאבחן תקלות (איש דיאגנוסטיקה וחשמל)
- 2.7. מכונאי
- 2.8. חשמלאי
- 2.9. מנהל מחסן
- 2.10. מחסנאי
- 2.11. מנהל פחחיה
- 2.12. פחח
- 2.13. צבע
- 2.14. מנהל שירות
- 2.15. יועץ שירות
- 2.16. מתאם שירות
- 2.17. נציג שירות
- 2.18. נאמן תביעות

2.1 מנהל מרכז שירות		
• בעלים מרכז שירות	כפופות	
• קודם מנהלי מרכזי שירות • תעודת ניהול מוסך / מרכז שירות (במידה ואין – יעסיק במרכז השירות מנהל עם תעודת ניהול מוסך)	הכשרה	
• אחריות כוללת על המשאב האנושי • אחריות על הנושאים התפעוליים במרכז השירות • אחריות על תקציבי המחלקות ותוכניות העבודה	תחומי אחריות	
• יישום ותפעול מדיניות מרכז השירות בהתאם לנוהלי סמלת • סמכות עליונה בכל הנושאים התפעוליים והשירותיים במרכז השירות • ניתוח פעילות מרכז השירות, בקרה על מדדים וקביעת פעולות לעמידה ביעדי מרכז השירות • גורם מקשר מול סמלת • טיפול באירועי שירות מורכבים ודיווחם לסמלת	תחומי פעילות	
• פריון כולל • הכנסה לכניסה • אחוז הנחה ללקוחות	עסקי	מדדים
• שביעות רצון לקוח – ניתוח תוצאות משובים לאחר כניסה • סקר שביעות רצון לקוחות מטעם היבואן • כמות תלונות לקוח ביחס לכניסות	איכות השירות	
• שיעורי נטישה • שיעור גידול במספר לקוחות • מספר רכבים עומדים / ימי עמידה • ממוצע כניסות לעמדה • מדרוג סמלת (פרמטרים שמנהלי המטה מנהלים מטעם היבואן)	תפעולי	
ממשקים מול היבואן • מנהל שירות אזורי	ממשקים פנימיים • מנהלי עבודה • יועצי שירות • נאמן תביעות • מנהל מחסן	ממשקים עיקריים

2.2 מנהל עבודה	
כפיפות	• מנהל מרכז שירות
הכשרה	• במידה ולמנהל מרכז השירות אין – רישיון / הסמכה לניהול מקצועי של מוסך • הסמכת מכונאי סוג 3
תחומי אחריות	• אחראי על ניהול אפקטיבי ואיכותי של רצפת המוסך תוך עמידה ברמת השירות והמדיניות של היצרנים
תחומי פעילות	<ul style="list-style-type: none"> • פיקוח על זרימת העבודה במוסך • הקצאת עבודה עבור כל עובד לפי התאמה • בקרה על ביצוע כל בקשות הלקוח • בנייה והכנה של הצעות מחיר – בקרה ועדכון איכותי של הנתונים המופיעים בטופס כרטיסי העבודה • פיקוח על כניסת הרכבים לעמדות העבודה ובקרה על חריגה בזמני הטיפול / תיקון • תמיכה בראשי הצוותים – קבלת ההחלטות הנוגעות לתכולת העבודה • פיקוח ובקרה על מדדי רכבים עומדים ומציאת פתרונות מתאימים • ניהול קשר שוטף עם יועץ השירות לעדכון סטאטוס מצב הרכב ואישורי הצעות מחיר • טיפול וסיוע ליועץ השירות בקונפליקטים שירותיים מורכבים מול לקוחות גדולים / אסטרטגיים • ריכוז הזמנת ניפוק החלפים לצורך טיפול המכונאי • טיפול באירועים חריגים ברצפת המוסך • אחריות על בטיחות העובדים
מדדים	<ul style="list-style-type: none"> • מספר רכבים עומדים / ימי עמידה • אחוז כניסות לתיקונים חוזרים • הכנסה לכניסה • פריון כולל (יעילות עובדים) • ממוצע כניסות לעמדה
ממשקים עיקריים	<p>ממשקים פנימיים</p> <ul style="list-style-type: none"> • יועצי שירות • צוות מחסן החלפים • מנהל מרכז השירות • ראשי צוותים • מנהל טכני <p>ממשקים מול היבואן</p> <ul style="list-style-type: none"> • מנהל שירות אזורי • מדריך טכני

2.4. ראש צוות מכונאות	
כפיפות	• מנהל מרכז שירות / מנהל עבודה (בהתאם לגודל מרכז השירות)
הכשרה	• הסמכת מכונאי סוג 3 / הנדסאי / טכנאי
תחומי אחריות	<ul style="list-style-type: none"> • אחראי מקצועי על מחלקות המכונאות, חשמל ומיזוג אויר • אחראי על עבודה לפי הוראות יצרן • אחראי על איכות התיקון
תחומי פעילות	<ul style="list-style-type: none"> • סמכות מקצועית לעובדי מרכז השירות • ביצוע בקרה על איכות העבודה • פיתוח מקצועיות והכשרת העובדים במחלקתו – זיהוי חולשות מקצועיות • ניהול קשר שוטף עם יועץ השירות בנוגע לתקלות מיוחדות • סיוע ליועץ השירות בתחקור לקוח במידת הצורך • ניהול ושימוש בכלי עבודה ייעודיים בהתאם לסוג הרכב • עדכון המחלקה הטכנית בנושאים טכניים (תקלות אפידמיות, תקלות מורכבות) • ביצוע הדרכות טכניות במרכז השירות
מדדים	<ul style="list-style-type: none"> • אחוז כניסות לתיקונים חוזרים • מספר רכבים עומדים / ימי עמידה
ממשקים עיקריים	<p>ממשקים פנימיים</p> <ul style="list-style-type: none"> • יועץ שירות • צוות מחסן החלפים • מנהל עבודה • מנהל מרכז שירות • ראש צוות (בוחר) • מכונאי <p>ממשקים מול היבואן</p> <ul style="list-style-type: none"> • מדריך / תומך טכני • מנהל מחלקה טכנית

2.5. ראש צוות דיאגנוסטיקה וחשמל	
כפופות	• מנהל מרכז שירות / מנהל עבודה
הכשרה	• הסמכת מכונאי סוג 2 • טכנאי – אופציה • תעודת ניהול חשמל של משרד התחבורה
תחומי אחריות	• אחראי מקצועי על מחלקות חשמל ודיאגנוסטיקה • אחראי על עבודה לפי הוראות יצרן • אחראי על איכות התיקון • אחראי על בחינת הרכב טרם הודעה ללקוח כי הרכב מוכן
תחומי פעילות	• להוות סמכות מקצועית לעובדי מרכז השירות • ביצוע בקרה על איכות העבודה • פיתוח מקצועיות והכשרת העובדים במחלקתו – זיהוי חולשות מקצועיות • ניהול קשר שוטף עם יועץ השירות בנוגע לתקלות מיוחדות • סיוע ליועץ השירות בתחקור לקוח במידת הצורך • שימוש בכלי עבודה ייעודיים בהתאם לסוג הרכב • עדכון המחלקה הטכנית בנושאים טכניים (תקלות אפידמיות, תקלות מורכבות) • בחינת רכב שטופל במחלקה לפי הגדרות היצרן • במידת הצורך יציאה עם הלקוח לנהיגת מבחן
מדדים	• אחוז כניסות לתיקונים חוזרים • מספר רכבים עומדים / ימי עמידה
ממשקים עיקריים	<p>ממשקים פנימיים</p> <ul style="list-style-type: none"> • יועץ שירות • צוות מחסן החלפים • מנהל עבודה • מנהל מרכז שירות • ראש צוות (בוחן) <p>ממשקים מול היבואן</p> <ul style="list-style-type: none"> • מדריך / תומך טכני • מנהל מחלקה טכנית

2.6. מאבחן תקלות (איש דיאגנוסטיקה)	
כפופות	• מנהל העבודה / ראש צוות דיאגנוסטיקה וחשמל (בהתאם לגודל מרכז השירות)
הכשרה	• מכונאי סוג 2 / טכנאי
תחומי אחריות	• אבחון כלל התקלות ברכב
תחומי פעילות	• אבחון התקלות ברכב תוך הכרת כלל המערכות ברכב • הצפת תקלות חריגות • ביצוע נסיעות מבחן (במידת הצורך) • שימוש בציוד בדיקה ואיתור תקלות ייעודי
מדדים	• אחוז כניסות לתיקונים חוזרים – פרטני עבור מאבחן • מספר רכבים עומדים / ימי עמידה
ממשקים עיקריים	<p>ממשקים פנימיים</p> <ul style="list-style-type: none"> • מנהל עבודה • ראש צוות + מאבחנים • מנהל טכני

2.7. מכונאי	
כפיפות	• ראש צוות מכונאות
הכשרה	• ביצוע תיקונים / טיפולים ברכב
תחומי אחריות	• אבחון כלל התקלות ברכב
תחומי פעילות	• ביצוע טיפולים ברכב בהתאם להוראות מנהל העבודה • התראה על בעיות נוספות שהתגלו במהלך הטיפול
מדדים	• מספר רכבים עומדים / ימי עמידה • אחוז כניסות לתיקונים חוזרים
ממשקים עיקריים	ממשקים פנימיים • מנהל צוות • צוות מחסן החלפים • מנהל עבודה • מנהל טכני • בוחן רכב

2.8. חשמלאי	
כפיפות	• ראש צוות דיאגנוסטיקה וחשמל
הכשרה	• ביצוע תיקונים / טיפולים ברכב
תחומי אחריות	• אבחון כלל התקלות ברכב
תחומי פעילות	• ביצוע טיפולים ברכב בהתאם להוראות מנהל העבודה • התראה על בעיות נוספות שהתגלו במהלך הטיפול
מדדים	• מספר רכבים עומדים / ימי עמידה • אחוז כניסות לתיקונים חוזרים
ממשקים עיקריים	ממשקים פנימיים • מנהל צוות • צוות מחסן החלפים • מנהל עבודה • מנהל טכני • בוחן רכב

2.9. מנהל מחסן	
כפיפות	• מנהל מרכז השירות
הכשרה	• קורס ניהול מחסן • הסמכת יבואן – קורס מחסנאים מטעם היבואן (תוך חצי שנה מכניסה לתפקיד) • הדרכות תקופתיות של היבואן
תחומי אחריות	• אחראי על ניהול אפקטיבי ואיכותי של כל פעילות המחסן במרכז השירות • אחראי על מתן שירות מהיר למחלקות הפנימיות במרכז השירות • אחראי על הסדר והניקיון במחסן
תחומי פעילות	• שמירה על זמינות מלאי חלפים • הזמנת חלפים בהתאם לתכנון מלאי החלפים במרכז השירות • עדכון מחירי חלפים בהתאם להוראות היצרן והרשת • ביצוע מעקב אחר הזמנות • וידוא נכונות רישומי פרטי משלוחי הסחורות הנכנסות או היוצאות מהמחסן • ניהול כוח האדם במחסן השירות • ביצוע בקרה על איכות העבודה של עובדי המחסן • שיפור תמידי במקצועיות, איכות הביצוע, התנהגות ומוטיבציה של צוות המחסן • תיעוד ותחקור של מקרי חוסר / עודף
מדדים	• רמת שירות מחסן • מדרוג סמלת – חלפים (לפי טופס מדרוג) • עמידה בערכת מלאי בסיסית למרכז שירות בהתאם לקטלוג המתעדכן
ממשקים עיקריים	ממשקים פנימיים • מנהל מרכז השירות • מנהל עבודה • מוקד חלפים ומנהל מכירות חלפים

2.10. מחסנאי	
כפיפות	• מנהל מחסן החלפים
הכשרה	• הסמכת יבואן – קורס מחסנאים מטעם היבואן (תוך חצי שנה מכניסה לתפקיד) • הדרכות תקופתיות
תחומי אחריות	• אחראי על תמיכה ברצפת העבודה בנושא החלפים
תחומי פעילות	• איתור החלפים וניפוק לפי דרישה • סידור המחסן וניקיונו • הזמנת מלאי מהמרלו"ג לפי רמות המלאי או לפי דרישות המוסך • קליטת מלאי, פריקתו ובדיקת תקינותו • קליטה למערכת ה-SAP – ותיקת תעודות אספקה וניפוק חלקים • מעקב אחר חוסרים במלאי ובקרה על רכבים עומדים כתוצאה מכך • בקרה על רמות המלאי • ביצוע ספירות מלאי
מדדים	• רמת שירות מחסן
משקים עיקריים	משקים פנימיים • יועצי שירות • ראשי צוותים • מנהלי עבודה • מנהל המחסן • מוקד חלפים ומנהל מכירות חלפים • מכונאי

2.11. מנהל פחחיה	
כפיפות	• מנהל מרכז השירות
הכשרה	• ניסון בניהול פחחיה • הדרכות תקופתיות מטעם היבואן
תחומי אחריות	• אחראי על ניהול אפקטיבי ואיכותי של פחחית מרכז השירות תוך עמידה ברמת השירות והמדיניות של היצרנים • אחראי על הסדר והניקיון בפחחיה
תחומי פעילות	• ניהול המשאב האנושי בפחחיה במרכז השירות • פיקוח על זרימת העבודה בפחחיה ובקרה על ביצוע כל בקשות הלקוח • הקצאת עבודה עבור כל עובד לפי התאמה וקבלת ההחלטות הנוגעות לתכולת העבודה • בנייה והכנה של הצעות מחיר – בקרה ועדכון איכותי של הנתונים המופיעים בטופס כרטיסי העבודה • פיקוח על כניסת הרכבים לעמדות העבודה ובקרה על חריגה בזמני הטיפול / תיקון • פיקוח ובקרה על מדדי רכבים עומדים ומציאת פתרונות מתאימים • ריכוז הזמנת ניפוק החלפים לצורך טיפול המכונאי • טיפול באירועים חריגים בפחחיה • ניהול הקשר עם חברות הביטוח והשמאים
מדדים	• מספר רכבים עומדים / ימי עמידה • אחוז כניסות לתיקונים חוזרים • יעילות עובדים • ממוצע כניסות לעמדה
משקים עיקריים	משקים פנימיים • פחח • צבעי • מתאם שירות פחחיה • מנהל מרכז שירות • יועץ שירות

2.12. פחח	
כפיפות	• מנהל מחלקת פחחות
הכשרה	• תיקון מרכבים
תחומי אחריות	• ביצוע תיקונים / טיפולים ברכב
תחומי פעילות	• ביצוע טיפולים ברכב בהתאם להוראות מנהל הפחחייה • התראה על בעיות נוספות שהתגלו במהלך הטיפול
מדדים	• מספר רכבים עומדים / ימי עמידה • אחוז כניסות לתיקונים חוזרים
ממשקים עיקריים	• מנהל פחחיה • צבעי

2.13. צבעי	
כפיפות	• מנהל מרכז השירות
הכשרה	• תעודת אומן
תחומי אחריות	• ביצוע תיקונים / טיפולים ברכב
תחומי פעילות	• ביצוע טיפולים ברכב בהתאם להוראות מנהל הפחחייה • התראה על בעיות נוספות שהתגלו במהלך הטיפול
מדדים	• מספר רכבים עומדים / ימי עמידה • אחוז כניסות לתיקונים חוזרים
ממשקים עיקריים	• מנהל פחחיה • פחח

2.14. מנהל השירות			
כפיפות	• מנהל מרכז השירות		
תחומי אחריות	• אוטוריטה שירותית במרכז השירות • אחריות על תקציב השירות		
תחומי פעילות	• ניהול המשאב האנושי בתחום השירות במרכז השירות • וידוא כי תהליך השירות מבוצע על פי אמות המידה • וידוא סדר, ניקיון ונראות מרכז השירות • איתור וטיפול באירועי שירות חריגים והתמודדות עם תלונות הלקוחות		
מדדים	• סקר שביעות רצון לקוחות מטעם היבואן • אחוז ביצוע שיחות משוב • ניתוח איכות השירות (מדרוג) • שיעור נטישה • שיעור גידול במספר לקוחות • אחוז זימון התורים • איכות פתיחת כרטיס עבודה		
ממשקים עיקריים	<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> ממשקים פנימיים • יועצי שירות • מתאמי שירות • מנהלי עבודה • ראשי צוותים • בוחן רכב </td> <td style="vertical-align: top;"> ממשקים חיצוניים • לקוחות מרכז השירות • מנהל שירות אזורי </td> </tr> </table>	ממשקים פנימיים • יועצי שירות • מתאמי שירות • מנהלי עבודה • ראשי צוותים • בוחן רכב	ממשקים חיצוניים • לקוחות מרכז השירות • מנהל שירות אזורי
ממשקים פנימיים • יועצי שירות • מתאמי שירות • מנהלי עבודה • ראשי צוותים • בוחן רכב	ממשקים חיצוניים • לקוחות מרכז השירות • מנהל שירות אזורי		

2.15. יועץ שירות		
כפיפות	• מנהל השירות / מנהל מרכז שירות (לפי גודל מרכז שירות)	
הכשרה	• הסמכת יבואן – קורס מתאמי שירות מטעם היבואן (תוך חצי שנה מכניסה לתפקיד) • הדרכות תקופתיות	
תחומי אחריות	• להוות גורם מקשר בין מרכז השירות ללקוח • להוות גורם מיצג של הלקוח במהלך השירות במרכז	
תחומי פעילות	• הכנות נדרשות לקליטת לקוח (בדיקת היסטורית רכב, זמינות חלפים ומשטח העבודה) • קבלת לקוח ופתיחת כרטיס עבודה • אבחון ראשוני של תקלות ברכב בתהליך קליטת הלקוח • ביצוע תיאום ציפיות עם הלקוח בשלב הקליטה • הכנת הרכב לפני כניסה לעמדת העבודה – כיסוי מושב הרכב בניילון וידוא שהלקוח לא שכח ציוד אישי • מימוש פוטנציאל נוסף מלקוחות – הגדלת הכניסות לטיפול • איתור אירועי שירות והתמודדות עם תלונות הלקוחות • קשר עם לקוח בכל שלבי השירות, טיפוח ושימור הקשר, עדכון הלקוח במהלך שלבי השירות על סטאטוס הרכב וקבלת אישורים לביצוע העבודות • הגשת והסברת הצעת מחיר ללקוח • וידוא ביצוע העבודות ברכב לפי דרישת הלקוח • הכנת הרכב למסירה לאחר הטיפול/תיקון • ביצוע מעקב שירות – Follow up	
מדדים	• סקר שביעות רצון לקוחות מטעם היבואן • אחוז ביצוע שיחות משוב • שיעור נטישה • שיעור גידול במספר לקוחות • אחוז זימון התורים • איכות פתיחת כרטיס עבודה	
משקים עיקריים	משקים פנימיים • מנהל מרכז שירות • מנהלי עבודה • ראשי צוותים • בוחן רכב	משקים חיצוניים • לקוחות מרכז השירות

2.16. מתאם שירות	
כפיפות	• מנהל השירות / מנהל מרכז שירות (לפי גודל מרכז שירות)
הכשרה	• הסמכת יבואן – קורס מתאמי שירות מטעם היבואן (תוך חצי שנה מכניסה לתפקיד) • הדרכות תקופתיות
תחומי אחריות	• טיפול בחלקים האדמיניסטרטיביים של מעגל השירות
תחומי פעילות	• ניהול זימוני תורים • התייחסות ללקוחות אשר מגיעים למרכז השירות • גיבוי יועץ השירות בקליטת הלקוח (תיאום תור, מענה טלפוני, קליטת לקוח) • מענה טלפוני והפניית השיחות לגורמים המתאימים • התראה ליועץ השירות על תלונת לקוח • סיוע ליועץ השירות בסגירת כרטיס עבודה והנפקת חשבוניות • גביית תשלום • ביצוע שיחות משוב
מדדים	• סקר שביעות רצון לקוחות מטעם היבואן • אחוז ביצוע שיחות משוב • אחוז זימון התורים
משקים עיקריים	משקים פנימיים • יועץ שירות • מנהל שירות • מנהל עבודה • ראשי צוותים • מנהל מרכז שירות

2.17. נהג (נציג שירות)					
כפיפות	• מנהל השירות / מנהל מרכז שירות (לפי גודל מרכז שירות)				
הכשרה	• רישיון נהיגה סוג ב' לפחות, מינימום שנתיים רישיון נהיגה				
תחומי אחריות	• נקודת מגע ראשונה עם הלקוח – אחריות על הבנת הלקוח והתקלה				
תחומי פעילות	• מתן יחס אדיב ללקוח • שינוע רכב ללקוח למרכז השירות / ממרכז שירות • סיוע ליועץ השירות בהבנת הלקוח והתקלה ברכב				
ממשקים עיקריים	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ממשקים פנימיים</th> <th>ממשקים חיצוניים</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> מנהל שירות יועץ שירות מתאם שירות </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> לקוחות מרכז השירות </td> </tr> </tbody> </table>	ממשקים פנימיים	ממשקים חיצוניים	<ul style="list-style-type: none"> מנהל שירות יועץ שירות מתאם שירות 	<ul style="list-style-type: none"> לקוחות מרכז השירות
ממשקים פנימיים	ממשקים חיצוניים				
<ul style="list-style-type: none"> מנהל שירות יועץ שירות מתאם שירות 	<ul style="list-style-type: none"> לקוחות מרכז השירות 				

2.18. נאמן תביעות	
כפיפות	• מנהל השירות / מנהל מרכז שירות (לפי גודל מרכז שירות)
הכשרה	• רישיון נהיגה סוג ב' לפחות, מינימום שנתיים רישיון נהיגה
תחומי אחריות	• נקודת מגע ראשונה עם הלקוח – אחריות על הבנת הלקוח והתקלה
תחומי פעילות	<ul style="list-style-type: none"> פתיחת תביעה על עבודות שנעשו במסגרת אחריות, הסכמי אחזקה וליסינג תמיכה ביועץ השירות בהבנת הגדרות מסגרת האחריות או ההסכם של הרכב בקרה על סטאטוס תביעות מעקב ודיווח אחר תביעות שנדחו ע"י היצרן מעקב אחרי נכונות נתוני מסגרת אחריות/הסכמים במערכת המידע ווידוא תיקונים במידת הצורך פיקוח על ביצוע פעולות לפי נהלי יבואן/יצרן בטיפול ברכב במסגרת בקרה על קבלת תשלום מהיבואן עבור עבודות שנעשו במסגרת תביעות ניהול ותפעול מערכת התביעות הממוחשבת
מדדים	<ul style="list-style-type: none"> אחוז השורות שנדחו באחריות מתוך סך השורות זמן טיפול בתביעה (עד הגשה מלאה של התביעה מיום פתיחת כרטיס)
ממשקים עיקריים	<ul style="list-style-type: none"> יועץ שירות מנהל עבודה ראש צוות מנהל מרכז השירות

מפתחות תקינה

3

יחס מינימום של בעלי תפקידים לפי גודל מרכז שירות:

גדול	בינוני	קטן	תפקיד
2	1	1	מנהל מרכז שירות
			מנהל שירות
3	2	1	מנהל עבודה
			מנהל טכני
			ראש צוות מכונאות
			ראש צוות דיאגנוסטיקה וחשמל
1	1	-	מנהל פחחיה
2	2	1	מנהל מחסן
			מחסנאי תקן - 1:25 כניסות
3	2	1	מתאם שירות פחחיה
			מתאם שירות
			נאמן תביעות
2	1	1	יועץ שירות*
			תקן - 1:15 (פרטיות ומסחריות)
			1:12 (פרמיום)
1	1	-	נהג (נציג שירות)**
1	1	-	פחח
1	1	-	צבעי
12	6	4	מכונאי תקן - 1:3
			חשמלאי ומיזוג אוויר תקן - 1:25
			מאבחן תקלות* תקן - 1:25 כניסות

* בעל תפקיד ייעודי עבור כל קטגוריה - נדרש לפחות גורם אחד (ולפי התקן) עבור כל קטגוריה רכב.

** לקטגוריית הפרמיום נדרש תקן נהג ייעודי

תקני כוח האדם בסעיף זה הינם ביחס למספר כניסות יומי והם המינימום הנדרש ממרכז השירות. מרכז השירות מתחייב להעמיד מספר תקנים זה. מרכז שירות אשר יבחר להגדיל את כמות העובדים בתפקיד מסוים, רשאי לעשות זאת.

הכשרות והסמכות

4.1. כללי

- א. מרכז השירות יעסיק כוח אדם אמין, מיומן, מקצועי ומוסמך לביצוע העבודות והשירותים הניתנים במרכז השירות. כל עובד במרכז השירות יהיה מוסמך בתחום בו הוא עוסק.
- ב. קליטת עובד – כל עובד ייקלט בהתאם לדרישות התפקיד הספציפי אליו הוא מיועד. התאמה תיבחן על פי טבלת הכשרות והסמכות (סעיף 4.2).
- ג. כל עובד במרכז השירות יעבור את כל ההכשרות ואת כל ההסמכות הנדרשות על ידי סמלת ו/או על ידי היצרן ו/או על פי כל דין. בכלל זה (ומבלי לגרוע מכלליות האמור) כל עובד של מרכז השירות יעבור את ההסמכות וההכשרות המקצועיות הנדרשות על ידי משרד התחבורה. מרכז השירות יישא בעלות כל הכשרה והסמכה כאמור לעיל.
- ד. אי הגעה להדרכות כנדרש תאפשר ליבואן להנחות שהעובד לא יוכל לבצע תפקידו עד למעבר ההדרכה המדוברת. מרכז השירות מסכים כי במקרה זה תיתכן הדרכה יחידנית לעובד, שעלותה הכוללת תשולם על ידו.
- ה. מרכז שירות יכין מידי שנה תכנית פיתוח משאבי אנוש. תכנית פיתוח משאבי האנוש תועבר לאישורה המקצועי של סמלת.
- ו. מרכז שירות ינהל מעקב שיגרת הדרכות והכשרות לעובדיו ברמת עובד. הסמכות סמלת הם תנאי לעבודה על דגמי המותגים.
- ז. בעלי התפקידים הבכירים הנמנים על הצוות המקצועי, יודרכו, יבחנו ויוסמכו לתפקידם על ידי סמלת או היצרן על פי תכנית הכשרה שתפורסם מעת לעת.

4.2. טבלת הכשרות והסמכות

תפקיד	דרישות
מנהל מרכז שירות	• ניסיון מינימאלי של 5 שנים בניהול מוסך, מהן 3 שנים לפחות בניהול מוסך לרכב פרטי
מנהל עבודה	• ניסיון מינימאלי של 2 שנים בניהול מחלקה במרכז שירות
מנהל טכני	• ניסיון מינימאלי של 5 שנים בניהול מחלקה במרכז שירות מנהלי מחלקות חשמל, פחחות וצבע נדרשים להיות בעלי כתב הסמכה ייחודי לניהול מחלקות אלה
מנהל מחלקה	• ניסיון מינימאלי של 2 שנים בניהול מחלקה במרכז שירות. מנהלי מחלקות חשמל, פחחות וצבע • נדרשים להיות בעלי כתב הסמכה ייחודי לניהול מחלקות אלה • תעודת הסמכה מטעם משרד התחבורה • ניסיון מעשי שלוש שנים לפחות
מאבחן תקלות (איש דיאגנוסטיקה)	• ניסיון של שנתיים לפחות באבחון, איתור ותיקון תקלות ברכב
מכונאי	• שני מכונאים לפחות המבינים את אופן פעולה של מערכות הרכב: עובר בחינת ידע בסיסית במערכות הרכב השונות בתחום מכונאות • לפחות 50% מכונאים במרכז השירות יהיו מוסמכים על ידי היבואן. במקרה וישנו רק מכונאי יחיד הוא חייב להיות ברמת הסמכה מומחה לפחות
מנהל מחלקת פחחות וצבע	• בעל ניסיון מעשי של 3 שנים לפחות
מנהל מחסן חלפים	• בעל ניסיון מעשי בניהול מלאי והפעלת תוכנות ממוחשבות לניהול מלאי חלפים – שנתיים לפחות
מחסנאי	• בעל ניסיון תעסוקתי דומה, עדיפות לבוגר קורס ניהול מחסן במוסד מוכר. ידע בעבודה עם קטלוג חלפים וביצוע הזמנות במערכת ממוחשבת
יועץ שירות	• בעל ניסיון של לפחות 3 שנים במרכז שירות • הנדסאי / טכנאי רכב - יתרון
מתאם שירות	• שירות לקוחות לפחות שנתיים
נאמן תביעות	• אנגלית בסיסית
נציג שירות (נהג)	• רישיון נהיגה סוג ב' לפחות, מינימום שנתיים רישיון נהיגה

- א. בכל אחת מהמחלקות (מכונאות בנוזין ודיזל, חשמל, מיזוג אויר, דיאגנוסטיקה, פחחות וצבען) יועסק לפחות בעל מקצוע אחד בעל הסמכה מתאימה ממשרד התחבורה. סמלת רשאית להורות על העסקה של יותר אנשי מקצוע מוסמכים כאמור, בהתאם לגודל מרכז השרות ולמספר הכניסות.
- ב. לפחות אחד מהטכנאים או מנהל מחלקת המכונאות, יהיה מוסמך לבדיקה ולכיוון מתלים וסרנים.
- ג. במרכז השרות יועסק לפחות בעל מקצוע אחד בכיר ומיומן השולט בשפה האנגלית ובקריאת שרטוטים, המסוגל להשתמש בספרות טכנית באנגלית ואשר יאושר ע"י המנהל הטכני של חטיבת השירות.
- ד. אם בעל מרכז השרות מחזיק בבעלות מרכז שירות מורשה גם מטעם יבואן שאינו סמלת, כל צוות עובדי מרכז השירות של מותגי סמלת, לא ישמשו את היבואן האחר.
- ה. היקף הצוות המקצועי ייקבע בהתאם למפתח אשר יקבע ע"י סמלת. צוות העובדים כולו יוצג בפני נציגי סמלת, כולל רקע מקצועי וניסיון קודם. אישור סמלת לכל אחד מהעובדים יהיה תנאי מוקדם לתחילת הכשרתו במרכז ההדרכה, לקראת פתיחתו של מרכז השירות כמורשה מטעם סמלת.
- ו. כל שינוי בזהות בעלי התפקידים הבכירים במרכז השירות (מנהל מרכז השירות, מנהל מקצועי, מנהל עבודה, יועץ שירות, מאבחן תקלות ומנהל מחלקה) יועבר לידיעת סמלת, כולל ציון פרטי מחליפו המיועד והרקע המקצועי של המחליף. זהות המחליף כפופה לאישור סמלת.
- ז. בעלי התפקידים הבכירים הנמנים על הצוות המקצועי יודרכו, יבחנו ויוסמכו לתפקידם ע"י סמלת, על פי תכנית הכשרה שתפורסם מעת לעת ובהתאם לכלי הרכב שבהם מרכז השרות מורשה לטפל. ללא הסמכה זו, לא ניתן להעסיק את בעל התפקיד המיועד בתפקיד קיימת חובת השתתפות בכל פעילויות מרכז ההדרכה, לרבות קורסים, השתלמויות וימי עיון, על פי תיאום מראש.
- ח. באחריות מנהל מרכז השרות לוודא שעובדיו משתתפים ועוברים את ההדרכות, המבחנים, ההסכמות, ימי העיון וההשתלמויות. על מרכז השרות לוודא ביצוע המבחנים ונוכחות בכל אחד מימי ההדרכה.
- ט. מרכז השרות יעדכן את מנהל השרות האזורי של סמלת באופן שוטף על כל שינוי במצב כוח האדם שלו ויציין את השינויים במצב כוח האדם.

פרק ה'
תהליכי עבודה ומדדים



עקרונות ליצירת חווית לקוח

1

אנו מאמינים שבמצב בו שוק הרכב וצרכי הלקוחות משתנים כל הזמן עלינו להתמקד במתן שירות אישי, איכותי ומקצועי ללקוחותינו תוך הסתכלות כוללת על הלקוח לאורך כל שלבי חייו.

תהליכי השירות של סמלת והיצרנים שמים את הלקוח במרכז על מנת לשמור על רמת שביעות רצון גבוהה של הלקוחות ולהביא וצמיחה והתפתחות של הרשת.

יישום תפיסת השירות:

א. רשת מרכזי השירות מחולקת לשלוש קטגוריות שונות – רכב פרטי, פרמיום ומסחריות, על פי מותג הרכב, צרכים, ציפיות ומאפייני לקוח. לכל קטגוריה הוגדרה חווית לקוח מותאמת.

ב. ללקוח שלוש נקודות מגע עיקריות במרכז השירות האחראיות על ניהול הקשר עם הלקוח:

■ **יועץ שירות** – נקודת המגע העיקרית של הלקוח, תפקידו ניהול הקשר משלב הקליטה ועד קבלת משוב מהלקוח.

■ **מתאם שירות** – נקודת מגע ראשונה של לקוחות המגיעים למרכז השירות (במידה ויש שומר במרכז השירות הוא יבצע תפקיד זה), גיבוי יועץ שירות בקבלת לקוחות, סגירת כרטיס (חיוב) וטיפול בפניות לקבלת מידע מלקוחות.

■ **נציגי שירות (נהגים)** – קליטה ומסירת רכב מלקוח בשירותי שינוע.

ג. מרכז השירות יציע ללקוחותיו חבילות שירות, מוצרים ושירותי ערך מוסף המאופיינות ע"פ צרכי הלקוחות וכפי שיוגדרו מעת לעת על ידי סמלת.

ד. מרכזי השירות יבצעו תהליכים יזומים מול הלקוחות תוך זיהוי הנקודות במחזור חיי הלקוח בהן יש פוטנציאל נטישה/מכירה ו/או חוסר שביעות רצון של הלקוחות וביצוע הפעולות הנדרשות לצורך מתן תגובה הולמת לסיטואציה.

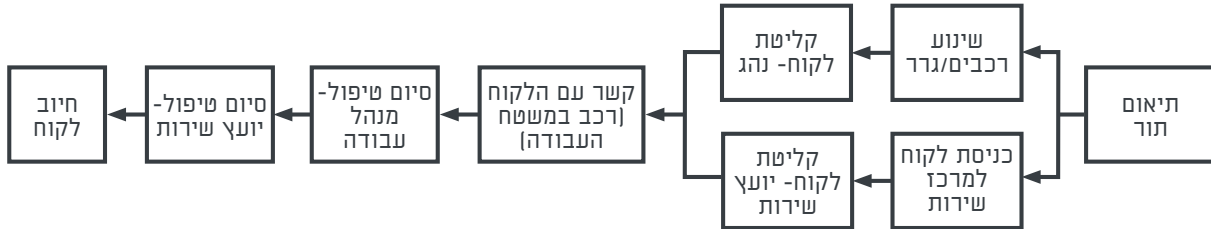
ה. לצורך ניהול קשר יוזם עם הלקוח הוגדרו מדדים וסטנדרטים המאפיינים את התנהלות הלקוחות (כגון: תיקונים חוזרים, כניסות מספר רכבים עומדים, שעור נטישה וכד'). כל סטייה או חריגה מנורמות אלו מחייבות תגובה/פעולה של מרכז השירות על פי הגדרות סמלת.

הבדלים בין קטגוריות	BACK-OFFICE	חווית לקוח	
שינוע ללא עלות ללקוחות פרמיום.	תיאום תור תוך הקצאת כל המשאבים הנדרשים במרכז השירות - יועץ שירות, עמדות עבודה, וידוא זמינות חלפים, נהג ועוד.	קבלת טלפון לזימון ממרכז השירות (על פי ממוצע בין טיפולים, לפני טסט וכדומה).	טרם טיפול
עמדה מקורה לקבלת לקוחות (וסקירת Active Reception) וסקירת הרכב לקטגוריית רכבי הפרמיום. אזור קבלה נפרד ללקוחות הפרמיום.	התכוננות לקבלת לקוח על ידי מתאם או יועץ שירות.	הגעה לאזור החנייה המיועד בהתאם לשילוט הכוונה ו/או על ידי שומר / מתאם השירות.	כניסה למרכז השירות
יועץ שירות ייעודי לכל קטגוריה, יחס יועצי השירות לכניסות שונה לכל קטגוריה.	יועץ שירות מהווה נקודת מגע אחת המספקת פתרון שלם ללקוח.	הלקוח מתקבל ע"י מתאם השירות בכניסה למתחם השירות ומופנה ליועץ השירות הרלוונטי. יועץ שירות קולט לקוח בעמדתו תוך הקפדה על קבלה בזמן ותעדוף של לקוחות אשר הזמינו תור. יציאת יועץ שירות יחד עם לקוח לרכב (במידה ונדרש) ותיעוד האבחון.	קליטת לקוח
חדר המתנה נפרד עבור לקוחות פרמיום.	קשר רציף מתקיים בין מנהל העבודה ליועץ השירות ועל פי מידע זה יועץ השירות מעדכן את הלקוח.	יועץ שירות מלווה את הלקוח לחדר המתנה או דואג לשינוע יועץ שירות מהווה נקודת הקשר היחידה בין הלקוח למרכז השירות ומעדכן את הלקוח לאורך כל תהליך שהיית הרכב במרכז השירות.	מהלך טיפול
שטיפת הרכב ללקוחות פרטיות ופרמיום.	מנהל העבודה מאשר את ביצוע כל בקשות הלקוח ליועץ השירות. לקוח מקבל רכב שטוף ונקי.	יועץ שירות מוסר רכב ללקוח (לאחר שיוודא שכל בקשות הלקוח בוצעו) ומסביר ללקוח על מהות התיקון (תוך שיווק החשבונית).	סגירת טיפול
	תיעוד שיחת המשוב והנעה לפעולה של גורמים נוספים במרכז השירות במידה והשירות לא היה לשביעות רצונו של הלקוח.	יועץ שירות / מתאם השירות מבצע שיחת משוב ללקוח לבדיקת שביעות רצונו מהשירות.	FOLLOW-UP

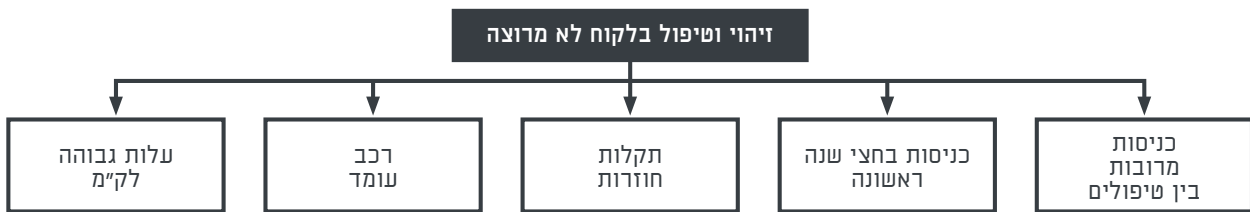
תהליכים מרכזיים במרכז השירות

לצורך יישום תפישת השירות יפעל מרכז השירות על פי תהליכים מוגדרים וממוקדי לקוח. תהליכי העבודה והשירות מתחלקים לחמישה נושאים:

3.1. תהליך זרימת לקוח



3.2. זיהוי אירוע שירות



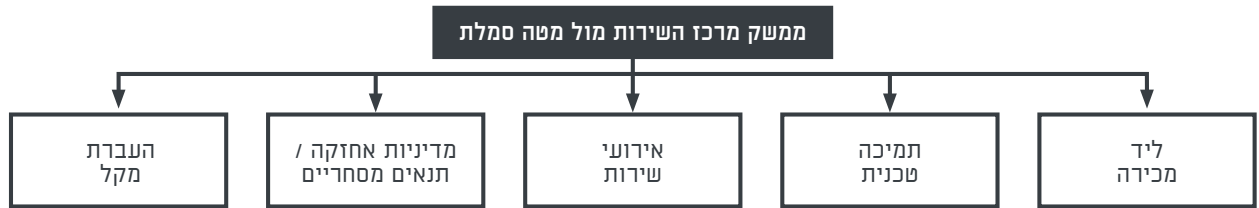
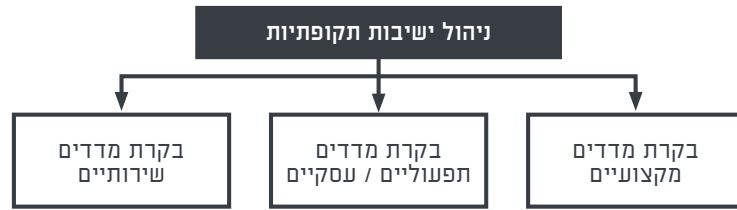
3.3. מיצוי פוטנציאל לקוח - תהליכים ייזומים

3.3.1. העלאת ערך הלקוח/מימוש פוטנציאל נוסף מלקוח - ייזום



3.3.2. תהליכי שימור לקוח - ייזום





4 הגדרות לפרק תהליכים

- א. **לקוח נוטש:** לקוח של מרכז השירות אשר עבר למרכז שירות אחר, שאינו מורשה מטעם סמלת.
- ב. **לקוח נודד:** לקוח של מרכז השירות אשר עבר למרכז שירות אחר, מורשה מטעם סמלת.
- ג. **שיחת משוב:** שיחת Follow-Up עם הלקוח המתבצעת לאחר ביקור הלקוח במרכז השירות (לצורך תיקון או טיפול).

תהליכי עבודה במרכז השירות

5.1. תהליך זרימת לקוח – קטגוריית פרטיות, מסחריות ופרמיום

5.1.1. תרשים תהליך



5.1.2. תיאור התהליך:

5.1.2.1. שלב 1 – תיאום תור

פנייה לתיאום תור יכולה להתבצע ביוזמת הלקוח או ביוזמת מרכז השירות ותטופל ע"י מתאם השירות. מתאם השירות יהיה אחראי לתחזוק יומן עבודה הכולל רשימת מוזמנים לפי שעות וימי העבודה, יועץ השירות יהיה חשוף ליומן זה ויעבוד על פיו.

פניית לקוח לתיאום תור

- מענה טלפוני ייצוגי הכולל הצגת שם המותג, שם מרכז השירות ושם מתאם השירות.
- המענה הטלפוני יתבצע תוך מקסימום 3 צלצולים.
- במקרים דחופים (שירותי דרך / חילוץ) הפנייה תועבר ליועץ שירות.

פנייה יזומה ללקוח לתיאום תור

- שיחה טלפונית בהתאם לתסריט שיחה יזומה.
- במקרה של זיהוי בעיה המוגדרת כ"אירוע שירות" השיחה תועבר ליועץ שירות.
- בעת תיאום התור מתאם השירות ו/או יועץ השירות יבצעו את הפעילויות הבאות:
 - o וידוא פרטי הלקוח והרכב (שם לקוח, טלפון, פרטי רכב, ק"מ וכד') ועדכון הפרטים במערכת המידע.
 - o פתיחת זימון תור דרך מערכת המידע.
 - o בירור צרכי הלקוח ותיעודם תוך שימוש במילות הלקוח.
 - o צפייה בהיסטורית הלקוח והרכב במהלך השיחה.
 - o תיאום תור במועד אשר נוח ללקוח, בהתאם ליכולת קליטת הלקוחות במרכז השירות; עדיפות בתור תינתן לעבודות חוזרות.
 - o הצעת שירותי גרידה / הסעה / שינוע ללקוח (רכב פרטי ופרמיום).
 - o במידה והלקוח מבקש יש למסור הצעת מחיר על טיפול בלבד.
 - o עדכון יומן הנהג במידה ונדרשים שירותי שינוע.
 - o במידה ומדובר בטיפול – עדכון הלקוח במשך זמן הטיפול.
 - o סיכום השיחה באמצעות חזרה על עיקרי הדברים.

5.1.2.2. שלב 2 – הכנה לקליטת לקוח

לקראת הגעת הלקוח למרכז השירות יועץ השירות יבצע בדיקת היסטורית הלקוח והרכב, תיאום חלפים, משטח עבודה ומנהל טכני:

- מעבר על היסטורית רכב ודגשים לטיפול הנוכחי (כפי שנמסרו בשלב תיאום התור) כ-48 שעות לפני הגעת לקוח למרכז השירות על מנת:
 - לבדוק האם מדובר בתיקון חוזר (יש לעדכן בדוח רלוונטי).
 - לבדוק האם מדובר בכניסה סמוכה (כניסה נוספת בתוך פחות מ-30 יום).
 - במידה וסיבת הכניסה הינה תיקון יבדוק יועץ השירות האם מועד הטיפול השוטף מתקרב (עד טווח של 3 שבועות / לפי ק"מ).
- זיהוי עבודות במסגרת הסכמים לטובת קבלת אישורי / הזמנות עבודה מקדימים.
- בדיקה של קמפיינים / Recall ועדכון הלקוח בהתאם.
- וידוא זמינות חלפים:
 - במידה וידוע על חלפים נדרשים מראש, הזמנתם ושיריונם לטובת הלקוח.
 - במידה וקיים חוסר בחלקים – מניעת הגעה מיותרת של הלקוח למרכז השירות ותיאום מועד חדש לביצוע השירות ברכב.
- וידוא זמינות אנשים טכניים, משטחי עבודה, נהג לשינוע (במידת הצורך) וביצוע התאמות נדרשות בהתאם למידע המתקבל.

5.1.2.3 שלב 3 – קבלת לקוח במרכז השירות

באם תואם איסוף הרכב מבית הלקוח הנהג יבצע את הפעילויות הבאות:

- בדיקת רשימת לקוחות שינוע יומית עבור היום העוקב.
- וידוא עדכון שוטף במהלך היום על יציאות לאיסוף.
- יציאה לאיסוף הרכב עם מסמך "החתמת לקוח ללקיחת רכב" וביצוע בדיקה היקפית של הרכב.
- במידת הצורך – ביצוע נסיעת מבחן עם הלקוח ומסירת הממצאים ליועץ השירות.

עם הגעת הלקוח למרכז השירות תתבצע קליטה מנהלתית והכוונה ליועץ השירות:

- במידה ויש שומר במרכז השירות הוא יקבל את הלקוח בשער הכניסה כלהלן:
 - יציאה ללקוח וקבלת פנים ייצוגית (תג שם, סמל, חברה).
 - תיעוד פרטים (מס' רכב, ק"מ ושעת כניסה) מכל רכב שנכנס למרכז השירות.
 - הפניית הלקוח לחניה.
 - הכוונת הלקוח למתחם השירות לקבלה ע"י מתאם שירות.
 - במידה והרכב נאסף בשינוע גרר – וידוא כי יועץ שירות קיבל את הרכב וסימן אותו.
- במידה ואין שומר במרכז השירות מתאם שירות יקבל את הלקוח עם הגעתו:
 - בשעות העומס מתאם שירות יעמוד בכניסה לצורך קבלת הלקוחות והכוונתם לעמדת הקבלה הפעילה (Active Recetion) או לחניה.
 - תיעוד פרטים (מס' רכב, ק"מ ושעת כניסה) מכל רכב שנכנס למרכז השירות.
 - הכוונת הלקוח אל יועץ השירות, תוך הקפדה על מתן יחס ללקוח עד דקה מרגע הכניסה למרכז השירות.
 - במידה והרכב נאסף בשינוע גרר – וידוא כי יועץ שירות קיבל את הרכב וסימן אותו.

5.1.2.4 שלב 4 – קליטה מקצועית של הלקוח על ידי יועץ השירות

קליטת לקוח פרונטלית:

- קבלת הלקוח והצגה עצמית.
- בירור / אימות סיבת הגעה ופרטי הלקוח והרכב.
- פתיחת כרטיס עבודה.
- במידה ולא תואם תור:
 - בדיקת היסטורית רכב ואירועים אחרונים.
 - זיהוי עבודות במסגרת הסכמים לטובת קבלת אישורי/הזמנות עבודה מקדימים.
 - בדיקה של קמפיינים / Recall.
 - עדכון הלקוח בהתאם.
- יציאה לבדיקה היקפית של הרכב (בליווי הלקוח) עם כרטיס העבודה; ביצוע שירות מוכר – איתור צרכים נוספים (כגון: פגיעות, צמיגים, מגבים וכו'), הצעת שירותים משלימים, תוספים ואביזרים.
- במידת הצורך – ביצוע נסיעת מבחן; על פי תיאור התקלה יש להחליט אם נסיעת המבחן צריכה להתבצע על ידי יועץ השירות או על ידי גורם טכני.
- ביצוע תיאום ציפיות: מעבר על פרטי התלונה הסבר על העבודות הנדרשות לביצוע, זמן הביצוע, שעת מסירה (ותיעוד בכרטיס העבודה) ועלות העבודות במידת הניתן.
- במידה ולא תואם תור – הצעת שירותי הסעה / פתרון המתנה (שוכרים לבית קפה וכו') ללקוח.
- הצעת רכב חלופי במידה והתיקון מתארך מעבר ליום עבודה ובהתאם למדיניות (ראה נספח ה-1).
- בירור אם הלקוח מעוניין בשמירת החלפים התקולים עבורו.
- בירור אם הלקוח מעוניין בשטיפת הרכב בסיום העבודה (ידנית / מכונה / פנימית).
- תיאום כללי התקשרות בקליטת לקוח חדש (SMS, טלפון, אימייל וכד').

קליטת רכב אשר הגיע באמצעות שירותי שינוע/גרר:

- במידה ורכב הגיע על ידי גרר – קבלת הרכב וסימון הפגמים, במידה וקיימים (העברת מקל בין נהג הגרר ליועץ השירות).
- קבלת טפסי קליטה מהנהג (טופס "החתמת לקוח ללקיחת רכב") ובדיקת פערים.
- יצירת קשר עם הלקוח:
 - אישור הגעת הרכב וידוא פרטים אודות התיקון/טיפול.
 - תיעוד זמן הגעת הרכב וזמן סיום שירות שהובטח ללקוח בטופס "כרטיס עבודה".
 - הצעת טיפולים נוספים, תוספים ואביזרים (במידה ורלוונטי).
 - בירור אם הלקוח מעוניין בשמירת החלפים התקולים עבורו.
 - בירור אם הלקוח מעוניין בשטיפת הרכב בסיום העבודה (ידנית / מכונה / פנימית).
 - תיאום כללי התקשרות בקליטת לקוח חדש (SMS, טלפון, אימייל וכד').
 - ביצוע תיאום ציפיות: מעבר על פרטי התלונה, הסבר על העבודות הנדרשות לביצוע, זמן הביצוע, שעת מסירה (ותיעוד בכרטיס העבודה) ועלות העבודות במידת הניתן.

העברת הרכב למשטח העבודה:

- כיוסי מושבי הרכב ושטיחוני הרגליים לפני הכנסת הרכב למשטח העבודה (בנוכחות הלקוח במידה ונמצא).
- העברת הרכב למאבחן לדיאגנוסטיקה מוקדמת, לפני הכנסת הרכב לעבודה, לאיתור בעיות ראשוני.
- המאבחן יקפיד על תיעוד ממצאי הדיאגנוסטיקה המוקדמת בכרטיס העבודה ויעביר ליועץ השירות.

סיום קליטת לקוח:

- יועץ השירות יסיים את תהליך קליטת הלקוח בביצוע הפעולות הבאות:
- סיכום של העבודות הנדרשות לביצוע ברכב, זמן ועלות ביצוע העבודות בפני הלקוח.
- מתן הצעת מחיר ללקוח כמפורט בנספח ה-2.
- יש להציע ללקוח יותר מסוג אחד של מוצרי תעבורה ולהסביר את ההבדלים בין סוגי המוצרים בטרם מתן הצעת המחיר, אלא אם כן לא יכול היה להשיג יותר מסוג אחד כאמור במאמץ סביד כאמור בחוק הרישוי; בכל מקרה מרכז השירות יציע ללקוח אך ורק מוצרי תעבורה העומדים בדרישות האיכות וההתאמה.
- החתמת הלקוח על כרטיס העבודה והצעת המחיר לאישור ביצוע העבודה.
- במידת הצורך – הפניה לספק רכבים/מסירת רכב חלופי ללקוח והסבר על תפעול הרכב, כולל החתמה על טופס "רכב חלופי".
- במידת הצורך – תיאום שירותי הסעה ללקוח.
- העברת כרטיס העבודה למנהל העבודה לתחילת עבודה על הרכב.

5.1.2.5 שלב 5 – ביצוע שירות ועדכון לקוח

- מנהל העבודה יכניס את הרכב לביצוע השירות במרכז השירות. במהלך שהיית הרכב במרכז השירות באחריות מנהל העבודה לעדכן את יועץ השירות לצורך עדכון הלקוח. באחריות מנהל העבודה:
- במידה ונדרשת החלפת מצבר – יש לבצע את ההחלפה עם מצבר גיבוי, לשמור את הגדרות הרדיו / שעון וכי' ולשחזר אותן בסיום הטיפול.
- במידה ונדרשות עבודות נוספות שלא הוגדרו בכרטיס העבודה – הן יתבצעו באישור יועץ השירות בלבד (לאחר שאישר מול הלקוח כמפורט להלן).
- במידה וישנו עיכוב בשעת הסיום שהובטחה ללקוח יידוע יועץ השירות (לעדכון הלקוח).
- יועץ השירות ידאג לעדכון שוטף של הלקוח ומנהל העבודה:
- שעתיים לאחר מועד תחילת העבודה – עדכון הלקוח בהתאם להתקדמות.
- במידה ונתגלו תקלות נוספות ברכב במהלך העבודה:
- - יצירת קשר עם הלקוח לעדכון התיקונים הנדרשים ומחירם.
- - בקשת אישור הלקוח.
- - עדכון הצעת המחיר וטופס "כרטיס העבודה" והחתמת הלקוח.
- - העברת אישור לביצוע "עבודות נוספות" למנהל העבודה.
- - עדכון הלקוח במידה וישנם עיכובים בשעת הסיום וכן תיאום שעת מסירה חדשה.
- - וידוא מסירה בזמן ללקוח – וידוא מול מנהל העבודה עמידה בלוחות זמנים לאחר שעבר 2/3 מזמן השירות שהובטח ללקוח.

5.1.2.6 שלב 6 – הכנה למסירה

בסיום הטיפול, באחריות מנהל העבודה:

- וידוא ביצוע מלא של הטיפול ברכב על ידי הגורמים השונים לפי "כרטיס העבודה".
- וידוא חתימה של מבצע הטיפול ליד כל סעיף בטופס "כרטיס עבודה".
- וידוא החזרת שעון/רדיו למצב המקורי במידה והוחלף מצבר ו/או בוצעו עבודות חשמל.
- וידוא שבוצעה נסיעת מבחן במידת הצורך.
- בקרת איכות מקצועית בסיום העבודה וחתימה על כרטיס העבודה.
- העברת כרטיס עבודה בדוק וחתום ליועץ השירות.
- העברת הרכב לנהג להכנה למסירה.

עם קבלת הרכב ממנהל העבודה, יכין הנהג את הרכב למסירה:

- שטיפת הרכב (ידני / מכונה) בהתאם לסיכום מול הלקוח.
- העברת הרכב לחניה / לבית הלקוח.

בשלב זה, יועץ השירות יסיים את הטיפול בלקוח תוך ביצוע הפעולות הבאות:

- וידוא ביצוע מלא של הטיפול ברכב על ידי הגורמים השונים לפי "כרטיס העבודה".
- וידוא חתימה של מנהל העבודה ושל מבצע הטיפול ליד כל סעיף בטופס "כרטיס עבודה".
- וידוא כי הטיפול שבוצע ברכב תואם את התיאור ב"כרטיס עבודה" והצעת המחיר.
- וידוא כי הוחזר שעון / רדיו למצב המקורי במידה והוחלף מצבר ו/או בוצעו עבודות חשמל.
- וידוא ניקיון הרכב.
- וידוא רישום מלא של עבודות במסגרת אחריות/תיקונים חוזרים בכרטיס העבודה.

- סגירת כרטיס העבודה והנפקת פרופורמה.
- בדיקת הפרופורמה ווידוא התאמה להצעת המחיר אשר אושרה על ידי הלקוח.

5.1.2.7 שלב 7 – מסירת הרכב ללקוח

יועץ השירות יקבל את הלקוח בהגעתו לקחת את הרכב ויבצע את הפעולות הבאות:

- קבלת הלקוח לא יותר מ-5 דקות לאחר שהגיע (במידה ושעת המסירה תואמה מראש).
- ליווי הלקוח אל רכבו להצגת התיקון וניקיון הרכב (הסרת כיסויים בנוכחות הלקוח).
- במידת הצורך, קבלת ובדיקת הרכב החלופי (פגיעות, ק"מ, מצב מיכל הדלק, קבלת מפתחות הרכב וכו').
- חזרה למשרד עם הלקוח, הצגת והסברת הפרופורמה והטיפול בצורה מפורטת וברורה תוך כדי שימוש בשפה פשוטה (חזרה על מה שנעשה ברכב והעלויות הנגזרות מכך).
- הדגשת תקופת האחריות עבור החלפים.
- הצגת החלקים שהוחלפו (על פי תיאום מראש) והסברת הסיבה להחלפתם.
- מתן דגש על מחויבותו של יועץ השירות והצעת סיועו ללקוח כל אימת שנדרש.
- מסירת מפתחות הרכב ללקוח.
- שיווק שירותים נוספים עתידיים שמרכז השירות יכול לספק ללקוח.
- עדכון הלקוח לגבי מועד הטיפול הבא ויידוע הלקוח ששיחת משוב תיעשה ב-48 השעות הקרובות.
- עידוד הלקוח להזמין תור לפני הגעתו למרכז השירות בפעם הבאה תוך הדגשת היתרונות הגלומים בכך.
- ליווי הלקוח אל מתאם השירות לצורך חיוב.

מתאם השירות יטפל בקבלת התשלום מהלקוח:

- הגשת החשבונית ללקוח בתוך מעטפה/פולדר ייעודי (במידה ואינו נוכח, הסבר טלפוני ושליחת החשבונית על ידי הנהג)
- החשבוניות תהיה בהתאם לדרישות חוק הרישוי וכמפורט בנספח ה'-3.
- חיוב הלקוח (במידה ואינו נוכח, רק לאחר אישור מראש ובכתב מהלקוח).

לאחר התשלום מתאם השירות או יועץ השירות יפנה ו/או ילווה את לקוח לחנייה מסומנת לאיסוף הרכב.

במקרה של שינוע נציג השירות יחזיר את הרכב ללקוח:

- מסירת חשבונית ללקוח עם מסירת הרכב.
- הסרת כיסוי הרכב בפני הלקוח.
- במידת הצורך, הצגת החלפים שהוחלפו (בהתאם לסיכום מוקדם עם הלקוח).

5.1.2.8 שלב 8 – ביצוע שיחת משוב (FOLLOW-UP) מקצועי

- בכל יום, יועץ השירות יפיק רשימת לקוחות שביצעו תיקון במרכז השירות לפני שני ימי עבודה לצורך ביצוע שיחות משוב. במידה ובמהלך שיחת המשוב הביע הלקוח חוסר שביעות רצון תטופל הבעיה במהירות האפשרית (ראה אירועי שירות סעיף 5.2).

סטנדרט	פירוט
התייחסות ראשונית ללקוח	מתאם השירות יתייחס ללקוח עד דקה מרגע כניסתו (יצירת קשר עין, הכוונה לחדר המתנה וכד') במידה ויועץ השירות עסוק ואינו יכול לקלוט את הלקוח ויבצע בירור צרכים ראשוני
קליטת לקוח	<ul style="list-style-type: none"> קליטה מקצועית של הלקוח תבצע במידת האפשר על ידי יועץ שירות במידה ויועץ השירות אינו פנוי מתאם השירות יגבה אותו אם מדובר בטיפול, אחרת יגבה אותו מנהל השירות
לקוח חדש	לקוח חדש יקבל הסבר על השירותים השונים המחלקות השונות במרכז השירות
תעדוף לקוחות	לקוח שהזמין תור יתקבל בעדיפות
העברת הודעה ליועץ שירות	כאשר ישנו אירוע שירות או אירוע עזרה ראשונה, מתאם השירות יעביר את הפניה ליועץ שירות תוך 5 דקות לכל היותר מרגע קבלת הפניה
חזרה ללקוח	במידה ולקוח פונה למרכז השירות והובטח ללקוח שיחזרו אליו, מתאם השירות או יועץ השירות יחזור אל הלקוח תוך 30 דקות לכל היותר מרגע קבלת הפניה
תזכורת על מועד תור	<ul style="list-style-type: none"> מתאם השירות ייצור קשר עם הלקוח יום לפני מועד התור שנקבע, לצורך תזכור ויודוא הגעה של הלקוח (ניתן גם ב-SMS) יש להימנע משינויים בתור או בזמן העבודה המקוריים שנמסרו ללקוח במידת הניתן במידה וזוהתה חריגה צפויה בלוחות הזמנים שנמסרו ללקוח, יש ליידע את הלקוח בהקדם במידה ומדובר בטיפול יש להכין "קייט טיפול" ללקוח 24 שעות מראש יש לארגן שירותי שינוע / רכב חלופי / מונית / גרר בהתאם לסיכום המוקדם עם הלקוח
יצירת קשר עם לקוח במקרה של שינוע	במקרה של שינוע הרכב למרכז השירות יועץ השירות יצור קשר עם הלקוח תוך 30 דקות לכל היותר מרגע הגעת הרכב למרכז השירות (ניתן גם ב-SMS)
רישום כרטיס עבודה	<ul style="list-style-type: none"> פרטי התיקון/טיפול שבוצע ברכב תיקונים חוזרים חייבים להיות מודגשים בצורה בולטת תיעוד ק"מ בכניסה למרכז השירות תיעוד זמן סיום טיפול כפי שנמסר ללקוח תיעוד זמן עבודה שבוצעה ליד כל סעיף בכרטיס העבודה תיעוד זמן הודעה על עיכוב במסירה תיעוד זמן יציאת הרכב ממרכז השירות חתימת הלקוח חייבת להופיע על כל כרטיס עבודה, גם ליד עבודות נוספות שבוצעו ברכב באישור הלקוח במקרה של שינוע חייבים להופיע הפרטים: <ul style="list-style-type: none"> - כתובת לאיסוף/החזרת הרכב - זמן איסוף/החזרה - זמן הגעת הרכב למרכז השירות
הצעת מחיר	מתן הצעת מחיר והחתמת הלקוח על הצעת המחיר כמפורט בנספח ה'-2 "הצעת מחיר"
הצעת פתרון המתנה ללקוח	במקרה בו זמן הטיפול/תיקון הצפוי הוא עד שעתיים – רצוי להציע ללקוח שובר לבית הקפה הקרוב
הודעה על עיכוב בשחרור הרכב	הודעה על עיכוב צריכה להתבצע לפחות 3 שעות לפני מועד המסירה המקורי שנקבע לרכב
פניה ללקוח לעדכונים	יש לפנות ללקוח לקבלת אישור על עבודות נוספות עד 30 דקות מרגע קבלת הבקשה לאישור עבודות נוספות
ביצוע שיחת מעקב (משוב מקצועי)	יש לבצע שיחת מעקב לאחר סיום תיקון על מנת לוודא את שביעות רצון הלקוח מאיכות התיקון והשירות שניתן במרכז השירות <ul style="list-style-type: none"> בתוך יום מסיום הטיפול, ולא יאוחר מ-48 שעות ביצוע שיחת משוב ל-100% מהתיקונים
עדכון דוח רכב עומד	בסוף כל יום יש לעדכן דוח "רכב עומד" מול מנהל העבודה לגביי הסטטוס שלהם ויעדכן את הלקוח באופן שוטף כל 72 שעות
תקלה חוזרת	במידה ורכב יוצא וחוזר עקב תקלה חוזרת יש לפתוח כרטיס עבודה חדש ולעדכן ק"מ.

5.1.4 סטנדרטים – קטגוריית פרמיום

הסטנדרטים המופיעים בקטגוריית הפרטיות (סעיף 5.1.3) רלוונטיים גם לקטגוריית הפרמיום ובנוסף יחולו על קטגוריית הפרמיום הסטנדרטים הבאים:

פירוט	סטנדרט
<ul style="list-style-type: none"> מתאם השירות / יועץ השירות / מנהל השירות / מנהל מרכז השירות יקבלו את פניו של הלקוח בכניסה למרכז השירות ויסיעו לו בחנייה והפנייה למתחם השירות להמשך טיפול (בעיקר בשעות השיא 8:00-10:00) 	התייחסות ראשונית ללקוח
<ul style="list-style-type: none"> הלקוח ילווה לאורך כל שהייתו במרכז השירות ע"י יועץ שירות הפרמיום בלבד. יועץ השירות ייתן ללקוח את הטלפון הנייד שלו ויעדכן שניתן ליצור אתו קשר בכל עת לקבלת מידע וסיוע האמצעים שעומרים לרשות יועץ השירות למתן שירות מיטבי ללקוח כוללים: מוקד 24/7, נהגים של מרכז השירות, שירותי גרר, מוניות וכדומה. 	קליטה וטיפול בלקוח
<ul style="list-style-type: none"> לאורך כל שעות העבודה יש לדאוג לכיבוד קל הכולל מאפים איכותיים, וסלסלת פירות ללקוחות בפנינת ההמתנה פנינת ההמתנה תכלול בר משקאות ובו מכונת קפה אוטומטית ומבחר בקבוקי/פחיות שתייה קלה מקוררים רשימת הכיבוד / שתייה תעודכן ע"י סמלת מעת לעת. 	כיבוד בפנינת ההמתנה
<ul style="list-style-type: none"> יש לבצע שטיפת חוץ+פנים ללא עלות ובתיאום מראש עם הלקוח לפני מסירת הרכב ללקוח יש להקפיד על שימוש בציוד שטיפה הולם שלא יגרום לשריטות או נזקים ברכב 	שטיפת הרכב
<ul style="list-style-type: none"> לקוח פרמיום זכאי לשינוע ללא עלות עד מרחק של 30 ק"מ, על פי הגדרות סמלת בעת איסוף הרכב ע"י נהג מהלקוח, על הנהג לסמן פגיעות ברכב במידה וקיימות, לשאול את הלקוח האם יש נושאים נוספים לטיפול מעבר למה שנמסר בשיחת הטלפון ליועץ השירות ולהחתים את הלקוח על טופס "החתמת לקוח ללקיחת רכב" 	שינוע
<ul style="list-style-type: none"> עם הגעת הגרר למרכז השירות יועץ השירות יבצע העברת מקל עם נהג הגרר ויעדכן את הלקוח מיידית על הגעת הרכב 	שינוע ע"י גרר
<ul style="list-style-type: none"> במידה והרכב לא יוצא ממרכז השירות ביום הכניסה על יועץ השירות לעדכן את הלקוח ולדאוג לרכב חליפי או שינוע בהתאם לצרכי הלקוח 	עדכון לקוח
<ul style="list-style-type: none"> יש להחזיק במרכז השירות פול רכבי פרמיום בהתאם למוגדר בנספח ה-1 "רכישת רכב חלופי" במידה ורכבי הפול לא זמינים יש להשכיר ללקוח רכב בדרגה דומה לרכבו ומאותו מותג או מותג פרמיום אחר של סמלת 	רכב חליפי
<ul style="list-style-type: none"> מנהל השירות / מנהל מרכז השירות יבצע שיחת משוב על מנת לוודא את שביעות רצון הלקוח מהביקור במרכז השירות עם לפחות 10% מהלקוחות עד 72 שעות מסיום הטיפול 	ביצוע שיחת משוב ניהולית

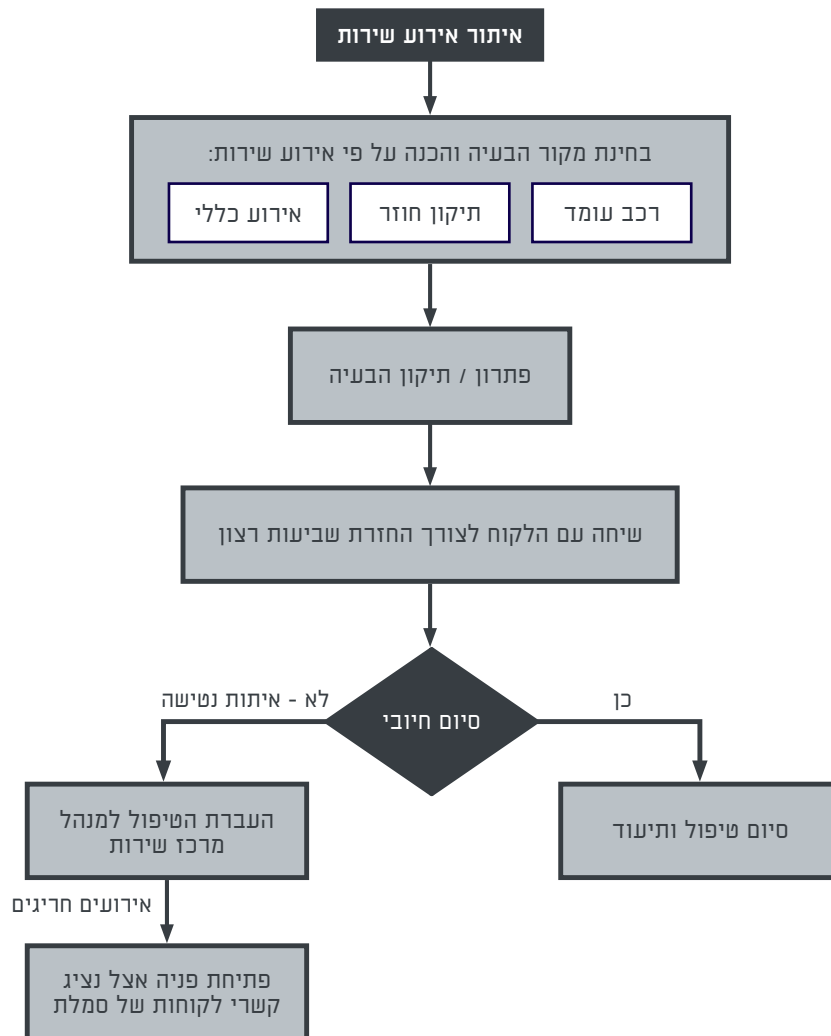
5.1.5. סטנדרטים – קטגוריית מסחריות

הסטנדרטים המופיעים בקטגוריית הפרטיות (סעיף 5.1.3) רלוונטיים גם לקטגוריית המסחריות ובנוסף יחולו על קטגוריית המסחריות הסטנדרטים הבאים:

פירוט	סטנדרט
במידת הצורך מרכז השרות ייתן מענה עד לשעה 20:00	שעות פתיחת מרכז השרות
במידה ולא התקבלה הזמנת עבודה עד 24 שעות לפני קבלת הלקוח, ייצור יועץ שירות מסחריות קשר עם הלקוח ויבקש לקבל הזמנת עבודה	קליטה וטיפול בלקוח
מרכז שירות המטפל בקטגוריית מסחריות מחויב להחזיק ניידת שירות בבעלותו אשר תוגדר ע"י סמלת ותהיה זמינה למתן שירות 24/7 ללקוחות הרכב המסחרי של סמלת דאה נספח ה'- 4 "ניידת שירות"	ניידת חילוץ
יש להקפיד על תיאום ציפיות בין יועץ השירות ללקוח המזמין את העבודה לגבי מועד סיום הטיפול בדגש על מצבי רכב עומד – כל חריגה שמעבר למועד המסירה שהוגדר מחייבת עדכון טלפוני / SMS הן של הנהג והן של הלקוח המזמין	משך הטיפול / תיקון
ביצוע השיחה יתבצע אל מול הנהג שהיה נוכח בזמן הטיפול	ביצוע שיחת מעקב (משוב מקצועי)

5.2. אירועי שירות

5.2.1. תרשים תהליך



5.2.2. תיאור התהליך

5.2.2.1. שלב 1 - איתור אירוע שירות

ניתן לחלק את אירועי השירות לשני סוגים עיקריים:

- בעיה ברכב (תיקון חוזר, כניסות במרווחי זמן סמוכים, רכב עומד וכו').
- אירועים שירותיים - עיכובים במסירה, זמן המתנה ארוך לקבלת שירות וכו'.

במרבית המקרים אירוע שירות יזוהה על ידי מתאם השירות או יועץ השירות

ניתן לאתר אירוע שירות במספר דרכים:

- א. פנייה יזומה של הלקוח - טלפונית או פרונטלית (לדוגמא: תאום תור לתיקון חוזר).
- ב. פניה של מרכז השירות ללקוח - במהלך שיחת המשוב (לדוגמא: תקלה שלא תוקנה לשביעות רצון הלקוח).
- ג. באמצעות הפקת דוחות תקופתיים מתאימים כגון: כניסות מרובות בין טיפולים, תיקונים חוזרים, רכב עומד וכד'.
- ד. העברת אירוע שירות ממוקד השירות בחטיבה הרלוונטית.
- ה. העברת אירוע שירות ממרכז המכירה (לדוגמא: לקוח המתלונן בפני מרכז המכירה על תקלה ברכבו החדש).
- ו. תחושה המתעוררת אצל יועץ/מתאם השירות.

לאחר זיהוי אירוע שירות מתאם השירות/יועץ השירות יבצעו את הפעילויות הבאות:

- עדכון כרטיס עבודה - "אירוע שירות".
- העברת הטיפול באירוע שירות מהר ככל הניתן ולא יאוחר מסיום יום העבודה (בו זוהה האירוע) ליועץ השירות.
- תאום תור ללקוח (במידת הצורך) יתבצע בעדיפות גבוהה (גם על חשבון לקוחות אחרים).
- במידה ומתאם השירות קיבל את תלונת הלקוח טלפונית, יתחייב מתאם השירות שיועץ השירות יחזור ללקוח בחצי שעה הקרובה ויפתח אירוע שירות.

5.2.2.2. שלב 2 - בחינת מקור הבעיה

לאחר איתור אירוע השירות יבחן יועץ השירות את מקור הבעיה:

מעבר על היסטוריית הלקוח:

- מעבר על היסטוריית לקוח - אירועי שירות היסטוריים במרכז השירות, דילוג על טיפולים, סטייה ממועדי הטיפול (כפי שהוגדרו על ידי היצרן), כניסות אחרונות.
- מעבר על היסטוריית שיחות עם הלקוח.

בחינת מקור הבעיה (בהתאם לסוג האירוע):

- רכב עומד:
 - יש להתנהל לפי נוהל "רכב עומד".
 - על מנהל השירות להעביר דיווח האמצעות מערכת המידע, לציין את הסיבה לעמידת/המתנת הרכב (לדוגמא: חוסר בחלפים, נוהל יצרן וכד') ולמלא את כל הפרטים הנדרשים בתהליך.
- תיקון חוזר:
 - יש לעדכן דרך הפורטל את המחלקה הטכנית.
- אירוע כללי:
 - טיפול ברגישות גבוהה ובראיה כוללת בעירוב הגורמים הרלוונטיים טכני, מכירות, שירות להבטחת שביעות רצון הלקוח.

5.2.2.3. שלב 3 - פתרון / תיקון הבעיה

לאחר איתור מקור הבעיה יפתור יועץ השירות את הבעיה בשילוב הגורמים המקצועיים הנדרשים תוך הצעת פתרון מתאים ללקוח (לדוגמא: רכב חלופי) והמשך מעקב אישי במהלך הטיפול בלקוח.

יועץ השירות ייצור קשר עם הלקוח לצורך הטיפול בבעיה:

- התנצלות בפני הלקוח ומתן הטבה במידת הצורך.
- תיאור שלבי הטיפול בבעיה ופירוט הסיבות לבעיה בפני הלקוח.
- במקרה של רכב עומד/ממתין לחלפים יועץ השירות יעדכן את הלקוח בלוח הזמנים ומועד סיום העיכוב.
- יועץ שירות יודא בדיקת איכות קפדנית ובדיקה ויזואלית של הרכב באופן אישי בסוף הטיפול.
- במידה ומדובר באירוע שירות שאותר על ידי וביזמת מרכז השירות (באמצעות הפקת דוחות מתאימים), תבוצע שיחה עם הלקוח לצורך בדיקת שביעות רצון כללית. במידה והלקוח מגלה חוסר שביעות רצון יוגדר המקרה כאירוע שירות ויטופל בהתאם.
- יועץ השירות יביע אמפטיה כלפי התחושות אותן מביע הלקוח (לדוגמא: אני מבין כי העובדה שהרכב לא ייצא היום מבעיה מאוד).

5.2.2.4. **שלב 4 - סיום טיפול ותיעוד**

יועץ השירות ישלים את הטיפול בתלונת הלקוח ע"י ביצוע הצעדים הבאים:

במקרים בהם השיחה הסתיימה באופן חיובי:

- תיעוד פרטי האירוע במערכת המידע וסגירת הפנייה במערכת.
- משוב - יועץ השירות ייצור קשר טלפוני עם הלקוח ויודא את שביעות רצונו מהטיפול והפתרון. שיחת הטלפון תתבצע עד 48 שעות מסיום הטיפול באירוע.

במקרים בהם השיחה הסתיימה באופן שלילי:

- תיעוד פרטי האירוע במערכת המידע, ועדכון סטטוס הפניה במערכת תוך ציון סכנת נטישה של הלקוח.
- משוב - יועץ השירות ייצור קשר עם הגורם אליו הועבר הטיפול בלקוח (מנהל מרכז שירות, יבואן וכו') לצורך וידוא טיפול בלקוח. וידוא טיפול יתבצע עד 48 שעות מסיום הטיפול באירוע.

5.2.2.5. **שלב 5 - פתיחת פניה אצל נציג קשרי לקוחות של סמלת**

במקרה של אירועים חריגים יועץ שירות, מנהל שירות או מנהל מרכז השירות יפתח פניה אצל נציג קשרי לקוחות של סמלת לצורך יידוע החטיבה הרלוונטית באירוע השירות (ראה סעיף 6.6 - ממשק עבודה עם סמלת) והמשך טיפול ע"י סמלת.

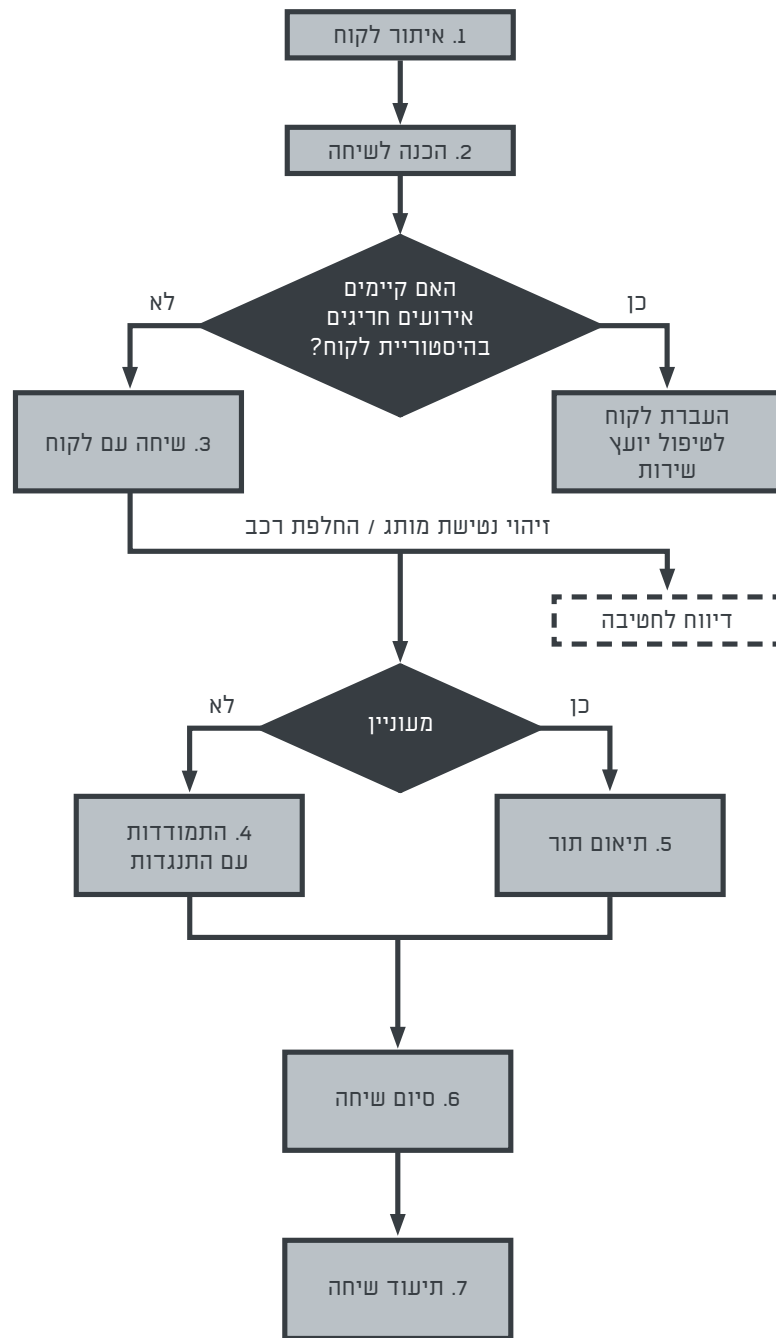
אירועים חריגים:

- אירוע בו קיימת אי שביעות רצון גבוהה של הלקוח.
- אירוע מתמשך.

5.2.3. **סטנדרטים לאירועי שירות**

פירוט	סטנדרט
<ul style="list-style-type: none">■ הפקת דוחות לצורך זיהוי ומעקב אחר לקוחות עם אירועי שירות:<ul style="list-style-type: none">○ דוח אירועי שירות - באופן שוטף○ דוח רכב עומד/ממתין לחלפים - פעם ביום, בתחילת יום עבודה○ דוח לקוח עם כניסות במרווחי זמן סמוכים - פעם בחודש○ דוח תיקונים חוזרים - פעם בחודש	הפקת דוחות תקופתיים
<ul style="list-style-type: none">■ כל אירוע שירות יועבר לטיפול יועץ השירות תוך שעה ממועד הזיהוי	העברת אירוע שירות לטיפול יועץ השירות
<ul style="list-style-type: none">■ יש לתעד את אירועי השירות ואופן הטיפול בהם במערכת המידע	תיעוד אירועי שירות
<ul style="list-style-type: none">■ תיעוד פרטי התקשרות עם לקוח:<ul style="list-style-type: none">○ פרטי התקשרות עם לקוח○ זמן התקשרות עם לקוח	התקשרות עם לקוח

5.3. מיצוי פוטנציאל לקוח – תהליכים יזומים
5.3.1. מיצוי פוטנציאל לקוחות קיימים (טלפוני)



5.3.2. תיאור התהליך – מיצוי פוטנציאל לקוח (לקוחות קיימים)

התהליך יבוצע על ידי מתאם השירות

5.3.2.1. שלב 1 – איתור לקוח

- מתאם השירות יפיק ממערכות מרכז השירות דוחות לצורך איתור לקוחות קיימים פוטנציאליים. הפקת דוחות (ראה סעיף 5.3.4 סטנדרט הפקת דוחות תמך):
- "טיפול תקופתי" (צפי הטיפול הבא לפי ממוצע זמן בין טיפולים).
 - "מבחן רישוי שנתי".
 - "טיפול חורף/קיץ" (לרכבים אשר לא מתוכננים להיכנס למרכז השירות בתקופת הנ"ל).
 - "סיום הסכם אחזקה/חבילת שירות" (ללקוחות עם רכב בבעלות פרטית – לא ציי רכב ולא חברות).
 - מרכזים עם אולמות תצוגה – לקוחות פוטנציאליים להחלפת רכב (סיום תקופת אחריות).

לאחר איתור הלקוח יבצע מתאם השירות מעבר על היסטוריית לקוח:

- היסטוריית שיחות עם לקוח – מוצרים ושירותים שהוצעו בעבר ותגובת הלקוח להצעה.
- היסטוריית טיפולים – אירועי שירות, טיפולים חוזרים, דילוג על טיפולים.

מתאם השירות יזהה לקוחות לא רלוונטיים:

- לקוחות שאינם מעוניינים שיפנו אליהם עם הצעות שירות.
- לקוחות עם חובות כספיים למרכז השירות (העברה לטיפול מנהל מרכז השירות).

במידה וישנם שני שירותים המתאימים ללקוח ומועד סמוך, יש לבחור מועד שיחה המתאים להצעת שני השירותים יחדיו (למניעת שתי שיחות עם מרווח זמן קצר ביניהן).

5.3.2.2 שלב 2 – הכנה לשיחה

מתאם השירות יתכונן לקראת שיחתו עם הלקוח לפני ביצוע השיחה:

- צפי התנגדויות לקוח.
- זיהוי לקוחות אשר יועברו לטיפול יועץ שירות:
- לקוחות שבכרטיס הלקוח מופיע כלקוח עם אירוע שירות.
- לקוחות בסטטוס "לקוח נודד".
- לקוחות בסטטוס "לקוח נוטש".

5.3.2.3 שלב 3 – שיחה עם לקוח

מתאם השירות יבצע את השיחה על פי תסריט שיחה עם לקוח ויאמת את פרטי הלקוח בתחילת השיחה. במידה וזוהה שלקוח אינו רלוונטי (נמכר הרכב, רכב נגרט וכד') יש לעדכן במערכת ולטפל בהתאם לנוהל רלוונטי.

הצגת הצעות השירות:

- הצגת המוצר אותו מציעים ללקוח.
- הצגת התועלות מהשירות בהתאם לצורכי הלקוח.
- במידת הצורך ייתן יועץ השירות מחווה ללקוח.
- איתור צרכים נוספים של הלקוח.
- הצעת שירותים/טיפולים נוספים ללקוח בהתאם לצרכים הנוספים שזוהו.
- במידה וזוהה "ליד מכירה" יש לפעול בהתאם לתהליך העברת ליד מכירה כפי שמפורט בסעיף 6.6 ממשק עבודה עם סמל.

5.3.2.4 שלב 4 – התמודדות עם התנגדות

- במידה והלקוח מתנגד לקבלת השירות מתאם השירות יפעל להבנת הגורם להתנגדות הלקוח:
- תשאול הלקוח לגבי סיבת ההתנגדות (לדוגמא: "אפשר לשאול מדוע אינך מעוניין בתיאום טיפול?").
 - התמודדות עם התנגדות על פי סיבת ההתנגדות.
 - במידה וזוהה לקוח נוטש/נודד יש להעביר דיווח למנהל מרכז שירות או ליועץ השירות.
 - זיהוי לקוחות שלא מעוניינים לטפל במרכז השירות (לקוחות נודדים) והעברת ליד לגביהם ליבואן.

5.3.2.5 שלב 5 – תיאום תור

במידה והלקוח מעוניין לקבל את השירות יתבצע תיאום תור במערכת בהתאם תהליך זרימת לקוח.

5.3.2.6 שלב 6 – סיום שיחה

בסיום השיחה מתאם השירות יבצע חזרה קצרה על החלטות שנקבעו בשיחה. במידה והלקוח לא מעוניין בשירותים יש לסיים את השיחה בצורה מנומסת תוך השארת "דלת פתוחה" ללקוח (לדוגמא: נתקשר אליך, נשמח לראותך בעתיד וכד').

5.3.2.7 שלב 7 – תיעוד שיחה

לאחר סיום השיחה עם הלקוח יש לתעד פרטי השיחה במערכת:

- תיעוד הערות/בקשות מיוחדות של הלקוח.
- במידה והלקוח מתלבט או מעוניין לדחות את השיחה, יש לקבוע מועד לשיחה חוזרת ולתעד זאת.
- הגדרה ותיעוד סטטוס לקוח וקביעת כיוון פעולה להמשך (לדוגמא: תאריך יעד להתקשרות נוספת).

5.3.3 גיוס לקוחות חדשים

5.3.3.1 תכנית שיווק שנתית

- באחריות מנהל מרכז השירות לבנות תכנית שיווק שנתית למרכז השירות המפרטת את מועדי ותכני פעילויות השיווק המתוכננות.
- תכנית השיווק השנתית תבנה בשיתוף פעולה עם חטיבת השיווק של סמלת ותועבר לאישורה המקצועי. תכנית השיווק השנתית תכלול שלושה סוגי פעילות:
 - פעילות שוטפת – זיהוי הזדמנויות אזוריות. דוגמא: ייזום קשר עם סוכני ביטוח מקומיים, השתתפות/מתן חסות באירועים מקומיים, שילוט מכוון למרכז השירות, פרסום בעיתונות מקומית, פעילות דיגיטל, וכד'.
 - פעילויות מכירה – אירועים שמטרתם הגדלת נפח הכניסות בטווח הקצר. דוגמא: מבצעים, דיורר וכו'.
 - אירועים קהילתיים – אירועים שייעודם שילוב מרכז השירות בחיי הקהילה, חיזוק המותג וטיפוח דור העתיד.
 - תכנית השיווק השנתית תכלול, בין היתר, הגדרת מטרות ותקציב.
 - מרכז השירות ישקיע בפרסום לפחות את התקציב המוסכם על פי תכנית השיווק השנתית.
 - מרכז שירות יצא בקמפיינים פרסומיים, בהתאם לתוכנית השיווק השנתית.
 - אישור סמלת את תכנית השיווק השנתית, אין בה כדי להטיל על סמלת כל חבות בנוגע לתוכנית השיווק, לתוכן הפרסומים או למימון של אלה.
 - לאחר כל פעילות שיווקית יקיים מרכז השירות ישיבת הפקת לקחים עם כל הגורמים הרלוונטיים לפעילות (גורמים מתכננים, יועצי שירות, נציג משרד פרסום וכו').
 - סיכום ישיבה זו יכלול התייחסות לנקודות הבאות ויופץ לכלל הגורמים הרלוונטיים:
 - תוצאות כמותיות – ניתוח כמות הכניסות למרכז השירות ביחס לתקופה קודמת.
 - אמצעי הפרסום – בחינת אמצעי הפרסום והאפקטיביות שלהם.
 - ארגון – קשיים לוגיסטיים בהקמה ובביצוע.

5.3.3.2 יצירת קשר עם לקוח חדש

- יועץ השירות ייזום קשר עם לקוח החדש לאחר קבלת הרכב החדש על מנת לייצר ללקוח כתובת לפניות עם רכישת הרכב:
- יועץ השירות ייצור קשר עם הלקוח עד שבוע מיום מסירת הרכב.
 - יועץ השירות יציג את מרכז השירות, יועץ השירות ושירותי מרכז השירות.
 - יועץ השירות יזין את פרטי הלקוח במערכת וישאל את הלקוח לגבי הרגלי הנסיעה שלו (לצורך זימון הלקוח בעתיד לטיפול – על פי ממוצע זמן של הלקוח בין טיפולים).
 - בידור צרכים לגבי שירותים נוספים – הכנה לטסט, טיפולי חורף/קיץ וכד'.
 - יועץ השירות יתעד את השיחה במערכת המידע.

5.3.4 סטנדרטים – מיצוי פוטנציאל לקוח

סטנדרט	פירוט
הפקת דוחות תמך	<ul style="list-style-type: none"> ■ הפקת דוחות לצורך איתור לקוחות: <ul style="list-style-type: none"> - דוח "טיפול תקופתי" – הפקה חודשית ללקוחות לרכבים שזמן הטיפול התקופתי צפוי בחודש הבא - דוח "מבחן רישוי שנתי" – הפקה פעם בשבוע לרכבים שזמן הטיפול התקופתי צפוי בשלושת השבועות הקרובים - דוח "טיפול להכנת הרכב לחורף/קיץ" – בהתאם לדרישות - דוח ממוחשב "סיום הסכם אחזקה/חבילת שירות" – פעם בחודשיים עבור רכבים שההסכם שלהם עומד להסתיים בחודשיים הקרובים - דוח "לקוחות פוטנציאליים להחלפת רכב" – הפקה פעם בחודשיים עבור רכבים שתקופת האחריות שלהם מסתיימת בחודשיים הקרובים
העברת לידים	<ul style="list-style-type: none"> ■ העברת ליד מכירות למרכז המכירה ■ העברת ליד למטה – לקוח נוטש / נודד
תיעוד	תיעוד שיחות עם לקוחות

6.1. נתונים ואומדנים פיננסיים

- מרכז שירות יגיש לסמלת, על פי בקשה, נתונים פיננסיים עבור השנה שחלפה, כמפורט להלן, מאושרים על ידי איש מקצוע מטעם מרכז השירות (כלכלן או רואה חשבון): (1) רווח שנתי לאחר מס; (2) תזרים מזומנים; (3) יחס הון חוזר; (4) יחס הון מהיר; (5) יחס הון עצמי – מאזן; (6) השקעות שהושקעו (7) מספר כניסות לטיפול/תיקונים ופחחות (בהתאם לנדרש בנספח א-1.3).
- מרכז השירות יהא רשאי שלא למסור לסמלת את הנתונים הפיננסיים המנויים בסי"ק (1) עד (6) לעיל, ובלבד שיעמיד לעניין זה ערבות בנקאית להנחת דעתה של סמלת.
- מרכז שירות יגיש לסמלת, על פי בקשה, החל מיום החתימה על ההסכם, ועד לסוף הרבעון הראשון לשנה הקלנדארית הרלבנטית אומדנים פיננסיים צפויים לחמש השנים הבאות (שמתחילות באותה שנה רלבנטית), כמפורט להלן, מאושרים על ידי איש מקצוע מטעם מרכז השירות (כלכלן או רואה חשבון): (1) רווח שנתי לאחר מס; (2) תזרים מזומנים; (3) יחס הון חוזר; (4) יחס הון מהיר; (5) יחס הון עצמי – מאזן; (6) השקעות צפויות (7) מספר כניסות צפויות לטיפול / תיקונים ופחחות (מספר הכניסות אשר על בסיסן חושבו האומדנים הפיננסיים) (בהתאם לנדרש בנספח א-1.3).

6.2. ישיבה חודשית

- אחת לחודש לפחות תתנהל במרכז השירות ישיבה בה ישתתפו בעלי תפקידים מרכזיים: מנהל מרכז שירות, מנהל עבודה, יועץ שירות, מתאם שירות, נאמן תביעות, מנהל מחסן חלפים וכן בעלי תפקידים נוספים (מנהלי מחלקות, מכונאים, טכנאים וכד') בהתאם לצורך. אחת לרבעון ישתתף בישיבה גם נציג מטעם סמלת.
- מטרת הישיבה: דיון בנושאים שוטפים, אירועי שירות (הפקת לקחים), בקרה על מדדים.
- אחת לחודש ייבחנו המדדים ויתבצע דיון לצורך ניתוח התוצרים (תוצאה מול יעד), הסקת מסקנות וקביעת כיווני פעולה בהתאם. סוגי המדדים שייבחנו (דרישות מינימום):
 - מדדים מקצועיים
 - מדדים שירותיים
 - מדדים תפעוליים
- מרכז השירות ייבחן כל מדד תוצאה מול יעד ויקבע דרכי פעולה לצורך השגת היעד (במידה ונדרש) וידווח ליבואן על חריגות.
- פרוטוקול הישיבה יופץ בין העובדים ומנהל השירות האזורי ויתויק בקובץ מיוחד.
- ניתוח אירועי שירות (הפקת לקחים ותיעודם) – במסגרת הישיבה החודשית ינהל מרכז השירות תהליך של ניתוח אירועי שירות והפקת לקחים. תהליך זה יתבצע בתדירות הנדרשת בהתאם לקיומם או אי קיומם של אירועי שירות במרכז השירות. להלן מספר דגשים לניהול תהליך הפקת לקחים:
 - מטרת הפקת הלקחים הינה למידה ולא "חיפוש אשמים"
 - ניהול מעקב מסודר (רישום ותיעוד) של הלקחים הנלמדים
 - הפצת לקחי אירוע כלפי כל גורמי מרכז השירות והגורמים הרלוונטיים בסמלת (דרך מנהלים ישירים, חוזרים פנימיים, אי-מייל וכו')

6.3. בחינת מדדים שירותיים

בחינת רמת השירות במרכז השירות תתבצע באמצעות מספר כלים – כמות תלונות לקוח ביחס לכניסות, סקר שביעות רצון לקוחות ומשוב לקוחות.

לבחינת שביעות רצון לקוחות כחלק ממדרוג מרכז שירות ראה סעיף 6.5 – מדרוג סמלת.

אופן השימוש בכל אחד מכלים אלו יתבצע על פי הפירוט כדלהלן:

6.3.1. כמות תלונות לקוח ביחס לכניסות

כמות תלונות לקוח ביחס לכניסות	
<ul style="list-style-type: none"> העברת ליד מכירות למרכז המכירה העברת ליד למטה – לקוח נוטש / נודד 	תיאור המדד
<ul style="list-style-type: none"> תיעוד שיחות עם לקוחות 	מהות
<ul style="list-style-type: none"> סך הכניסות החודשיות תלונות לקוח – לפי תיעוד במערכת CRM 	אופן חישוב
<ul style="list-style-type: none"> יש לסווג את תלונות הלקוח (בעיות טכניות, שירותיות וכו') בחינת מדד זה תעשה במסגרת ישיבה חודשית 	דגשים

6.3.2. סקר שביעות רצון לקוחות מטעם סמלת

סקר שביעות רצון לקוחות מטעם סמלת	
סקר שביעות רצון לקוחות	תיאור המדד
מטרת ניהול תיבת משוב לקוחות הינה בחינת שביעות רצון לקוחות מרכז השירות. בנוסף למטרה זו ניתן לאתר באמצעות המשוב מספר דברים נוספים: <ul style="list-style-type: none"> ■ איתור בעיות מקצועיות במרכז השירות ■ זיהוי פוטנציאל נטישה ■ זיהוי צרכים נוספים של הלקוח 	מהות
שקלול הציון לפי המשקלים שנקבעו לכל אחד מהקריטריונים בסקר	אופן חישוב
<ul style="list-style-type: none"> ■ הסקר יבוצע על ידי מתאם השירות ■ תוצאות הסקר יועברו לסמלת לצורך ניתוחם והפנייתם לגורמים הרלוונטיים לצורך יצירת קשר עם לקוח בעקבות המשוב. ■ מנהל מרכז השירות יקיים דיון בנושא משובים חריגים ויגבש כיווני פעולה לצורך מניעתם בעתיד. דיון זה יתקיים במסגרת הישיבה החודשית. 	דגשים

6.3.3. משובים

משובים	
רמת שביעות רצון הלקוח מהשירות	תיאור המדד
<ul style="list-style-type: none"> ■ איתור בעיות מקצועיות במרכז שירות ■ שימור לקוחות ■ זיהוי והקטנת פוטנציאל נטישה 	מהות
<ul style="list-style-type: none"> ■ החישוב יתבצע בהתאם לציון שיקבל כל סעיף במשוב (Follow-Up) שיקבע ע"י סמלת ■ כל סעיף יקבל משקל בהתאם לרמת החשיבות 	אופן חישוב
<ul style="list-style-type: none"> ■ שיחות משוב ללקוחות יתבצעו ע"י מתאם / יועץ שירות ■ בחינת מדד זה תעשה במסגרת ישיבה חודשית (בכל ישיבה אשר מתקיימת בשבוע השני של החודש) ■ כל שיחת משוב תתועד במערכת המידע 	דגשים
<ul style="list-style-type: none"> ■ שיחות משוב יתבצעו לפחות ל-70% מהכניסות ■ שיחות משוב יתבצעו עד 48 שעות לאחר סיום הטיפול 	סטנדרטים

6.4. בחינת מדדים עסקיים, מקצועיים, תפעוליים במרכז השירות

6.4.1. תיקונים חוזרים

אחוז כניסות לתיקונים חוזרים	
תיאור המדד	אחוז תיקונים חוזרים מכלל התיקונים
מהות	<ul style="list-style-type: none"> זיהוי והקטנת פוטנציאל נטישה איתור בעיות מקצועיות במרכז שירות
אופן חישוב	$\text{אחוז תיקונים חוזרים} = \frac{100 \times \text{מס' כניסות "תיקון חוזר"}}{\text{מס' כניסות לתיקון}}$ <ul style="list-style-type: none"> מס' כניסות לתיקון: מספר הרכבים שנכנסו למרכז השירות לצורך תיקון (ללא טיפולים) תיקון חוזר – תיקון בשל כשל טכני, ובתנאי שמרכז השירות מזהה בוודאות כשל שנגרם באחריותו, במקרים הבאים: <ul style="list-style-type: none"> הלקוח מתלונן על אותה תופעה שחוזרת על עצמה, תוך פרק זמן של חודש מהתיקון הקודם כאשר התיקון לצורך ניסוי וטעייה תקופת המדידה הינה רבעון
אחריות ביצועית	מנהל עבודה
דגשים	<ul style="list-style-type: none"> אחוז גבוה של תיקונים חוזרים מביא לחוסר שביעות רצון של לקוחות מרכז השירות, לנטישת מרכז השירות ואף עלול להוביל לנטישת המותג אחוז גבוה של תיקונים חוזרים מגדיל עלויות ומקטין את פרוץ העובדים וכתוצאה מכך מקטין את רווח מרכז השירות יש לתעד כל תיקון חוזר במערכת המידע

6.4.2. פרוץ כולל

אחוז כניסות לתיקונים חוזרים	
תיאור המדד	היחס בין שעות מכורות לבין שעות זמינות
מהות	<ul style="list-style-type: none"> איתור בעיות בנצילות העבודה איתור בעיות ביעילות העבודה איתור בעיות מקצועיות במרכז השירות
אופן חישוב	$\text{אחוז פרוץ כולל} = \frac{100 \times \text{שעות מכורות}}{\text{שעות זמינות}}$ <ul style="list-style-type: none"> שעות מכורות: כמות שעות העבודה שמופיעות בחשבונית לקוח שעות זמינות: שעות העבודה הזמינות לתקופה (לדוג': שעי' עבודה זמינות ביום = שעי' עבודה ביום – שעי' הפסקה ביום)
אחריות ביצועית	מנהל מרכז השירות
סטנדרט	100%-105%
דגשים	<ul style="list-style-type: none"> פרוץ כולל נמוך מידי נגרם בשל נצילות עבודה נמוכה, יעילות עבודה נמוכה או שניהם פרוץ כולל גבוה הוא מצב רצוי, אם כי יכול לגרום לפגיעה באיכות עבודה ירודה

6.4.3. מספר רכבים עומדים

מספר רכבים עומדים/ימי עמידה	
מספר הימים שרכב עומד במרכז השירות מספר הרכבים שעומדים בו זמנית במרכז השירות	תיאור המדד
■ איתור בעיות שירות במרכז השירות	מהות
■ לכל רכב יחושב מספר הימים שהרכב עומד במרכז השירות וסיבת השהייה ■ כל יום יחושב סך מספר הרכבים העומדים ■ רכב שייספר הוא רכב שנשאר במרכז השירות מעבר ליום פתיחת כרטיס העבודה	אופן חישוב
מנהל מרכז שירות	אחריות ביצועית
■ מספר רב של ימי עמידת רכב במרכז השירות עלול לקרות בשל חוסר בחלפים או בכוח אדם, חשוב לדעת מה מקור הבעיה ולטפל בה	דגשים

6.4.4. ממוצע כניסות לעמדה

ממוצע כניסה לעמדות	
■ כמות כניסות לעמדת עבודה (ליפט או עמדה ללא ליפט) ליום	תיאור המדד
■ זיהוי בעיות בנצילות עמדות העבודה	מהות
$\text{ממוצע כניסות יומי} = \frac{\text{ממוצע כניסות לעמדות העבודה ביום}}{\text{כמות עמדות העבודה}}$	אופן חישוב
מנהל העבודה, מנהל פחחיה	אחריות ביצועית
■ כמות כניסות נמוכה לעמדה יכולה להעיד על בעיית מקצועיות במרכז השירות, מיעוט כניסות לצורך טיפולים, מיעוט כניסות למרכז השירות, ניצול לא נכון של אמצעי הייצור, בעיה שירותית, בעיה עסקית	דגשים

6.4.5. הכנסה לכניסה

הכנסה לכניסה	
■ ממוצע הכנסה לכניסה הוא סך כל ההכנסות ביחס למספר כלל הכניסות ■ מדד זה יחולק למספר קריטריונים: - חלוקה לקטגוריות – פרטיות, פרמיום ומסחריות - חלוקה לפי סוג שירות – טיפול ותיקון - חלוקה על פי גיל רכב - סיווג לפי: אחריות, הסכמי תחזוקה, Recall, לקוח משלם	תיאור המדד
מדד עזר לחישוב רווחיות מרכז השירות	מהות
$\text{סך כל ההכנסות} = \frac{\text{הכנסה ממוצע לכניסה}}{\text{מספר כלל הכניסות}}$	אופן חישוב
מנהל מרכז שירות	אחריות ביצועית
■ אם הממוצע נמוך יש לבדוק שמכירת החלפים לכניסה אינה נמוכה מדי (הקפדה על הוראות יצרן, ייזום) ■ ממוצע הכנסה לכניסה יכול להעיד על: - הכנסה מחלפים לכניסה נמוכה - יועץ שירות אינו מבצע מכירה נוספת (חלפים / עבודות)	דגשים

6.4.6. אחוז הנחה ללקוחות

אחוז הנחה ללקוח	
תיאור המדר	אחוז ההנחה שקיבל הלקוח במעמד התשלום עבור כניסה למרכז השירות
מהות	מדד עזר לחישוב רווחיות העסקה בפרט ורווחיות מרכז השירות בכלל
אופן חישוב	$\text{אחוז ההנחה ללקוח} = \frac{\text{מחיר נטו} - \text{מחיר ברוטו}}{\text{מחיר ברוטו}}$
גורם אחראי	מנהל מרכז שירות

6.4.7. שיעור נטישה

שיעורי נטישה	
תיאור המדר	אחוז הלקוחות שנמשו מכלל הלקוחות של מרכז השירות
מהות	<ul style="list-style-type: none"> שימור לקוחות איתור בעיות באיכות השירות
אופן חישוב	$\text{שיעור נטישה} = \frac{100 \times \text{מספר לקוחות נוטשים}}{\text{מספר כלל הלקוחות}}$ <ul style="list-style-type: none"> מספר לקוחות נוטשים: מספר הלקוחות אשר לא ביקרו במרכז מעל 14 חודשים מספר כלל הלקוחות: מספר הלקוחות במרכז השירות
אחריות ביצועית	מנהל שירות
דגשים	<ul style="list-style-type: none"> שיעור נטישה גבוה יכול להעיד על בעיות מקצועיות, בעיות ברמת השירות או מחירים לא תחרותיים של מרכז השירות פעילות שיווק יזומה/שימור לקוחות יכולה לצמצם את תופעת הנטישה של הלקוחות

6.4.8. שיעור גידול במספר לקוחות

שיעור גידול במספר לקוחות	
תיאור המדר	אחוז הלקוחות שנוספו למרכז השירות בחצי שנה
מהות	<ul style="list-style-type: none"> וידוא הצלחת פעילות שיווקית איתור בעיות באיכות השירות
אופן חישוב	$\text{שיעור גידול בכמות לקוחות} = \frac{100 \times \text{כמות לקוחות שנכנסו למרכז השירות בשנה}}{\text{כמות לקוחות שנכנסו למרכז השירות בשנה x-1}}$ <ul style="list-style-type: none"> יימדד אחת לחצי שנה
אחריות ביצועית	מנהל שירות

6.4.9. שיעור זימון תורים

אחוז זימון תורים	
תיאור המדרג	אחוז הלקוחות שתיאמו תור מראש למרכז השירות מכלל הלקוחות שביקרו במרכז
מהות	<ul style="list-style-type: none"> מיצוי פוטנציאל הלקוח מטיפולים שיפור רמת איכות השירות
אופן חישוב	$\text{אחוז הלקוחות שתיאמו תור} = \frac{100 \times \text{מספר הלקוחות שתיאמו תור}}{\text{סה"כ מספר הלקוחות שביקרו במרכז}}$ <ul style="list-style-type: none"> יחידת הזמן לחישוב הינה חודש
אחריות ביצועית	מנהל שירות
נמדדים	יועץ שירות, מתאם שירות
דגשים	<ul style="list-style-type: none"> שעור זימון תורים נמוך יכול להעיד על קשיים שיווקיים של שירות זימון תורים או חוסר שיווק של שירות על ידי יועץ השירות/מתאם שירות עליה בשעור זימון תורים משפרת את יכולת תכנון העבודה, ניצול האמצעים ויכולת הכנה טובה יותר לקראת קליטת הלקוח

6.4.10. איכות פתיחת כרטיס עבודה

איכות פתיחת כרטיס עבודה	
תיאור המדרג	שמירה על מילוי כל הפרטים בכרטיסי העבודה ופירוט רב ככל האפשר
מהות	אמצעי העברת ותיעוד מידע מהלקוח ליועץ השירות ואל מתחם העבודה
אופן חישוב	בדיקת חתימת לקוח, ק"מ מדוייק, התייחסות לכל תלונות הלקוח, רישום שעתונים וחלקים לפני כל סגירה של כרטיס עבודה
אחריות ביצועית	יועץ שירות / מנהל עבודה
סטנדרט	100% מכרטיסי העבודה צריכים להיות מפורטים, ציון מעל 90% על החלק של כרטיסי העבודה בביקורת תביעות אחריות.
דגשים	<ul style="list-style-type: none"> הנתונים בכרטיס העבודה חייבים להיות מדוייקים כדי שכל גורם יראה תמיד את התמונה האמיתית כרטיס עבודה לא מטוייב עלול לגרום לבעיה מקצועית ושירותית שכן עלול להתבצע בעקבותיו תיקון שגוי או חלקי

6.4.11. אחוז שורות שנדחו באחריות מתוך סך השורות

אחוז שורות שנדחו באחריות	
תיאור המדרג	אחוז שורות שנדחו באחריות מתוך סך השורות
מהות	בדיקת סיבת הדחייה של שורות באחריות
אופן חישוב	יחושב ע"י מחלקת תביעות ויפורסם אחת לרבעון
אחראי ביצוע	נאמן תביעות במרכז השירות
סטנדרט	ממוצע ימים להגשת תביעה מפתיחת כ"ע פחות מ-5 ימים

6.4.12. זמן טיפול בתביעה (עד הגשה מלאה של התביעה מיום פתיחת הכרטיס)

זמן טיפול בתביעה	
תיאור המדרג	הגשת תביעה בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ-14 יום מתאריך פתיחת כרטיס
מהות	בדיקה יומית של כל התביעות שצריכות להיות מוגשות וכל השורות הדחיות באחריות והגשתם / תיקונם במערכת התביעות
אופן חישוב	יחושב ע"י מחלקת תביעות ויפורסם אחת לרבעון
אחראי ביצוע	נאמן תביעות במרכז השירות
סטנדרט	ממוצע ימים להגשת תביעה מפתיחת כ"ע פחות מ-5 ימים

רמת שירות מחסן	
תיאור המדד	אחוז פריטים שנדרשו ולא היו במלאי
מהות	<ul style="list-style-type: none"> מדד עזר לבחינת יעילות המחסן איתור בעיות שירות במרכז השירות
אופן חישוב	$\frac{\text{שנדרשו ולא היו במלאי} \times 100}{\text{מספר כלל החלפים}} = \text{אחוז חלפים שנדרשו ולא היו במלאי}$ <ul style="list-style-type: none"> התייחסות לפרטי Fast moving
אחראי ביצוע	מנהל מחסן, מחסנאי

הסטנדרטים הנדרשים לכל מדד יפורסמו ע"י סמלת ועשויים להשתנות מעת לעת תוך שאיפה לשיפור מתמיד של רמות השירות והיעילות התפעולית של מרכז השירות.

6.5 מדרוג סמלת

פירוט מלא של מדדי מדרוג סמלת נמצא בחטיבת מטה ה-After Sale ואופן החישוב עשוי להשתנות מעת לעת. להלן עיקרי התהליך:

מדרוג סמלת	
תיאור המדד	ציון משוקלל למרכז שירות במגוון מדדים רלוונטיים
מהות	<p>מדד לטיב מרכז השירות על ידי ציון משוקלל של המדדים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> ציי רכב מדדי אמות מידה מדדי שביעות רצון לקוחות מדדי חלפים מחלקה טכנית מחלקת הדרכה מחלקת תביעות אחריות מרכז טלפוני
אופן חישוב	<ul style="list-style-type: none"> ציי רכב - טיפול בציי רכב מדדי אמות מידה - בינוי ונראות - תהליכים וכוח אדם - התנהלות באירועי שירות מדדי שביעות רצון לקוחות - ציון סקר שביעות רצון - ריבוי כניסות מחלקה טכנית - רמה טכנית ושיתוף פעולה של מרכז השירות - ציון ביקורת מנהל טכני מחלקת הדרכה - ממוצע ציונים מבדק רמה רבעוני - שיתוף פעולה של מרכז השירות מחלקת תביעות אחריות - ציון סופי של ביקורת אחריות ממוצע הפרש ימי תיקון תביעה מרכז טלפוני - שיתוף פעולה של מרכז השירות - שימוש בנהלי עבודה
אחריות ביצועית	מנהל מרכז שירות
סטנדרט	<ul style="list-style-type: none"> ציון 80 ומעלה מרכז שירות שיופיע שנתיים ברציפות בדירוג 20% התחתונים ועם ציון מתחת ל-80 לא יעמוד במדרוג אי עמידה במדרוג משמעו אי עמידה באמות המידה

שם פעולה	בעל תפקיד	מטרה	דגשים
העברת ליד למכירת רכב חדש	יועץ שירות ו/או מתאם שירות	<ul style="list-style-type: none"> יצירת קשר בין הלקוח ליועץ המכירות לצורך ביצוע מכירה שימור לקוח 	<ul style="list-style-type: none"> ייזום ליד מכירות מתוך אינטרס להגדיל ולשמר את מאגר הלקוחות הכרת דגמי המותג החדשים, מבצעים, הנחות וכ' פרטי הליד יכללו את הסיבה להחלפת הרכב (תאונה, גיל הרכב, סיום תקופת אחריות או אחר) ואת פרטי הרכב הישן במידה וסיבת הליד הינה תאונה, יועץ השירות יפעל לקשר את הלקוח לנציג המכירות כחלק מתהליך הטיפול ברכב מרכז שירות אשר העביר ליד נציג מכירות יקבל ממנו דיווח חוזר באם הלקוח סגר עסקה (היזון חוזר)
דיווח טכני	מאבחן / מנהל מרכז שירות	<ul style="list-style-type: none"> זיהוי אירועים טכניים חריגים / חוזרים גיבוש מדיניות לטיפול באירוע 	<ul style="list-style-type: none"> מרכז שירות המזהה אירוע טכני חריג ידווח על האירוע למנהל השירות האזורי ולמדריך / תומך טכני הדיווח יתבצע בפורטל הטכני ויכלול את כל הפרטים הנדרשים
דיווח על אירועי שירות	יועץ שירות	עדכון אגף השירות של החטיבה הרלוונטית על איתותי נטישה	<ul style="list-style-type: none"> דיווח למנהל מרכז השירות דיווח יועבר לחטיבה הרלוונטית בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ-24 שעות מרגע האירוע הדיווח יועבר במערכת המידע ויכלול את כל המידע הרלוונטי
רכב עומד – דיווח על עיכוב רכב בטיפול (תמיכה טכנית)	יועץ שירות	<ul style="list-style-type: none"> פתרון בעיות טכניות מורכבות במרכז השירות זיהוי מוקדם של אפידמיות זיהוי חוסר בחלפים 	<ul style="list-style-type: none"> רכב שנכנס לתיקון במרכז השירות ותיקונו לא הסתיים באותו היום, ידווח באותו היום לחטיבה הרלוונטית הדיווח יתבצע במערכת המידע

נספח ה'-1

רכישת רכב חלופי

מרכז השירות ירכוש רכב חדש מתוצרת מותגי סמלת ויעמידו לרשות לקוחותיו כרכב חלופי כמפורט להלן:

- הרכב החלופי יועמד לרשות הלקוחות בהתאם לנהלי סמלת בקשר לזכאות לרכב חלופי.
 - מרכז השירות ירכוש לפחות רכב חלופי אחד מתוצרת כל מותג שבו הוא מורשה לטפל. דגם הרכב החלופי יהיה בהתאם להנחיות סמלת.
 - מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בגין כל עשר (10) כניסות יומיות בממוצע של רכבי המותגים יחזיק מרכז השירות רכב חלופי אחד. הרכב החלופי שירכוש מרכז השירות יהיה ממותג ומדגם בהתאם להנחיות סמלת ולפי שיקול דעתה.
- לדוגמא- מרכז שירות המורשה לטפל בשני מותגים, ירכוש:
- א. שני רכבים חלופיים מתוצרת המותגים שהוא מורשה לטפל (כלומר, רכב חלופי אחד מתוצרת כל מותג שהוא מורשה לטפל בו) כאשר דגמי הרכבים החלופיים יהיו בהתאם להנחיות סמלת, כאמור בסעיף 2 לעיל.
 - ב. כל רכב חלופי נוסף שעל מרכז השירות לרכוש החל מ- 21 כניסות בממוצע, יהיה רכב מתוצר ודגם בהתאם להנחיות סמלת כאמור בסעיף 3 לעיל.
- ספר הכניסות היומי הממוצע ייבדק אחת לשנה לצורך קביעת מספר הרכבים החלופיים שיחזיק מרכז השירות.
 - הרכב החלופי יהיה תקין ונקי בכל עת וישמש כרכב חלופי בלבד ללקוחות הזכאים לפי הנחיות סמלת.
 - מרכז השירות יחליף את הרכב החלופי ברכב חלופי חדש כעבור 24 חודשים מיום מסירתו למרכז השירות או לאחר שנסע 60,000 ק"מ, או במקרה של החלפת דגם, שינוי צורה מהותי, שינוי רמת גימור או מתיחת פנים, לפי המוקדם.

נספח ה'-2

הצעת מחיר

מרכז השירות יציע ללקוח, יותר מסוג אחד של מוצרי תעבורה ויסביר ללקוח את ההבדלים בין סוגי המוצרים בטרם ייתן לו הצעת מחיר אלא אם כן לא יכול היה להשיג יותר מסוג אחד כאמור במאמץ סביר כאמור בחוק הרישוי. בכל מקרה מרכז השירות יציע ללקוח אך ורק מוצרי תעבורה העומדים בדרישות האיכות וההתאמה.

מרכז השירות ייתן ללקוח הצעת מחיר שתכלול את המפורט להלן:

א. הפעולות שמרכז השירות מציע לבצע ברכב;

ב. מספר שעות העבודה הצפוי;

ג. מוצרי התעבורה המוצעים כמתחייב מחוק הרישוי וכאמור בסעיף 1 לעיל;

ד. היקף האחריות למוצר התעבורה ולפעולה שתבוצע ברכב;

ה. פירוט התשלומים בגין השירות;

ו. צפי זמן סיום התיקון/טיפול.

הצעת המחיר תינתן לראשונה ללקוח במסמך מודפס או בהודעת דואר אלקטרוני (להלן: "**הצעת המחיר הראשונה**").

מרכז השירות יחתיים את הלקוח על הצעת המחיר הראשונה.

הצעת מחיר מתוקנת/מעודכנת – מרכז השירות רשאי, בהסכמת הלקוח, לעדכן את הצעת המחיר שנתן גם באמצעים אלקטרוניים או טכנולוגיים אחרים (בפקס/מייל/SMS).

עם קבלת אישור הלקוח לעדכון הצעת המחיר, מרכז השירות חייב לעדכן את הצעת המחיר הראשונה.

מרכז השירות ישמור הצעות המחיר שנתן ללקוח, לרבות את עדכון כלהלן:

א. הצעות מחיר שעל בסיסן מרכז השירות נתן שירות ללקוח - לתקופה של שבע שנים לפחות.

ב. הצעות המחיר שלא ניתן על בסיסן שירות ללקוח - לפחות במשך שנה מיום שהוצעו ללקוח.

נספח ה'-3

חשבונית

מרכז השרות מתחייב להמציא ללקוח חשבונית כדין אשר תכלול את הפרטים הבאים ו/או כל פרט אחר שיידרש על פי דין:

- (1) שם מרכז השרות;
- (2) מספר רישיון מרכז השרות;
- (3) תאריך קבלת הרכב למרכז השרות ותאריך יציאתו ממנו;
- (4) פירוט הפעולות שבוצעו ברכב, ובכלל זה העבודה שבוצעה;
- (5) פירוט מוצרי התעבורה שהותקנו ברכב לרבות סוגם, מחירם והמספר הקטלוגי שלהם;
- (6) פירוט שעות העבודה;
- (7) המחיר כולל של השירות שניתן ללקוח במרכז השרות;
- (8) תקופות האחריות ותנאי האחריות לפעולות שבוצעו ו/או למוצרי התעבורה שהותקנו ברכב;
- (9) אם בוצעה הפעולה באמצעות מי שאיננו עובד מרכז השרות – פירוט כאמור בפסקה (4) עד (8) ייעשה בנפרד ומרכז השרות ישמור את האסמכתא על ביצוע עבודה זו לתקופה שלא תפחת מ-3 שנים.

נספח ה'-4

ניידת שירות

מרכז השירות יספק ללקוחותיו אפשרות למענה טלפוני ושירותי דרך במשך כל שעות היממה, כל השנה (למעט יום כיפור).

מרכז שירות אשר מטפל בקטגורית מסחריות מחויב להחזיק ניידת שירות בבעלותו.

מטרות השירות

- א. סיוע טלפוני לאחר שעות העבודה.
- ב. תיקוני עזרה ראשונה לצורך חילוץ רכב.
- ג. סיוע בהתקשרות עם גרר.

ללקוח ישנה אפשרות להגיע למענה 24 שעות דרך טלפון ישיר למענה 24 שעות או דרך הטלפון של מרכז השירות (הפניה אוטומטית).

ניידת שירות

- א. תועמד ניידת אשר תשולט על פי הגדרות סמלת ותצויד בכלי עבודה, טלפון נייד, אביזרים, וחלקי חילוף לצורך מתן שרות זה כפי שיוגדרו על ידי סמלת.
- ב. ניידת השירות תופעל ע"י כונן שייקבע על ידי מנהל מרכז השירות
- ג. ניידת השירות לא תשמש כרכב ת"ש

כונן ניידת השירות

כונן ניידת השירות אחראי על הפעלת הרכב לאחר שעות העבודה:

- א. אחריות על כל הציוד וכלי העבודה שנמצאים ברכב.
- ב. תפעול ושמירה על הרכב כולל רישום מסודר ומדויק של הפעלת הרכב.

אופי התיקונים הניתנים ע"י ניידת השירות

תיקוני עזרה ראשונה לצורך חילוץ הרכב בלבד. במידה ונדרשת גרירת הרכב, יש ליידע את הלקוח על העלויות הכרוכות בכך (במידה ויש כאלה). רכב ייגרר רק אל מרכז השירות.
** בשעות העבודה המענה הטלפוני יינתן ע"י מרכז השירות

מוקד טלפוני

א. במשך שעות הפעילות הרגילות יענה צוות מרכז השירות לקריאות הלקוחות, לאחר סגירת מרכז השירות יופנו השיחות אל מוקד טלפוני המופעל לאחר שעות העבודה.

ב. עם קבלת פניית לקוח למוקד תופנה הקריאה אל כונן המענה הטלפוני של מרכז השירות.

כונן מענה טלפוני

א. כונן מענה טלפוני אחראי על סיוע טלפוני ללקוחות בניסיון לפתור את בעייתם (הדרכה טלפונית ללקוח, הזמנת גרר, הפעלת כונן ניידת שירות). הכונן הטלפוני אחראי על התאמת פתרון ללקוח בהתאם למצב.

ב. הכונן הטלפוני ישוחח עם הלקוח ובמידה ולא יוכל לעזור ללקוח יפעיל את כונן ניידת השרות או יפנה גרר לחילוץ הרכב (ע"פ הנסיבות).

ג. הכונן הטלפוני ירשום את פניית הלקוח ע"ג טופס פתיחת קריאה.

ד. שיחת וידוא טיפול תבוצע לאחר 20 דקות מרגע פניית הלקוח. וידוא טיפול בפניה יתבצע לאחר כל שלב שבו ניתן פתרון כלשהוא ללקוח - סיוע טלפוני או הפעלת ניידת חילוץ

פרק ו'
מנגנוני בקרה



בקרה וסקרים

1

1.1. מדדים

מרכז שירות נדרש לנהל מדדים פנימיים מקצועיים, תפעוליים ושירותים כמפורט בפרק ה': תהליכי עבודה ומדדים - תהליכי ניהול ובקרה. מרכז השירות נדרש לעמוד באופן שוטף בסטנדרטים הקבועים לכל מדד (סמלת תעדכן מעת לעת את הסטנדרטים).

מטרת המדידה הינה הבטחת שיפור מתמיד של תוצאות מרכז השירות ועמידה בסטנדרטים שנקבעו באמות המידה.

1.2. סקרי יבואן (בקרת לקוח סמוי, סקרי שביעות רצון וכד')

מרכז השירות ישתתף וישא בעלויות של סקרים לבחינת שביעות רצון לקוחות שיבוצעו על ידי החברה מעת לעת.

1.3. שיפור בהתאם לסקרים

- מרכז השירות יעמוד ברף מינימום בסקרי היבואן (לדוגמא: בקרת לקוח סמוי, שביעות רצון, סקר לקוחות נוטשים וכד'). אי עמידה ברף המינימום משמעו אי עמידה באמות המידה.
- מרכז השירות יפעל לשיפור השירות הניתן ללקוחותיו בהתאם לתוצאות הסקרים השונים.
- סמלת רשאית לשנות מעת לעת את רפי המינימום בהם נדרש מרכז השירות לעמוד בבקורות ובסקרים.

1.4. סקרים ובקורות נוספות

סמלת רשאית מעת לעת לבצע בקורות נוספות (כגון: מבדק באמצעות כלי הערכה, סקר טלפוני ועוד) כולל הצבת רפי מינימום בבקורות אלו בהם יידרש מרכז השירות לעמוד.

AUDIT – ביקורות

2

2.1. מטרת עריכת הביקורות

על מנת לבדוק את העמידה בקריטריונים ובסטנדרטים אשר נקבעו בחוברת אמות המידה, יערכו הביקורות הבאות על ידי היבואן:

- ביקורת תקופתית (באמצעות כלי הערכה) – נערכת אחת לשנתיים, מטרתה לבחון את העמידה באמות המידה. עמידה בביקורת זו הינה תנאי להמשך ההרשאה כמרכז שירות מורשה מטעם היבואן.
- ביקורת יזומה – סמלת תבצע ביקורות יזומות בתחומים שונים לבדוק את מידת עמידת מרכז השירות באמות המידה (לרבות בתהליכי השירות). ביקורות אלה יבוצעו מעת לעת בהתאם לשיקולי סמלת. עמידה בביקורת זו הינה תנאי להמשך ההרשאה כמרכז שירות מורשה מטעם היבואן.
- אלא אם כן צוין אחרת הסעיפים להלן מתייחסים הן לביקורת תקופתית והן לביקורת יזומה.

2.2. תחומי הביקורת

הביקורות כוללת את כל תחומי אמות המידה, כגון: חלפים, ציוד, תהליכי עבודה, משאבי אנוש, הכשרות והסמכות, נראות מרכז שירות, מערכת מידע, שירות לקוחות ועוד. מטרת הביקורות היא לסייע למרכז השירות לשפר באופן שוטף את ביצועיו ולוודא הטמעה ושימור הסטנדרטים שנקבעו.

2.3. הכנה לביקורת חיצונית (על ידי היבואן)

הבסיס לביקורת הינו הסטנדרטים הכתובים באמות המידה. על מנת להכין את מרכז השירות בצורה מיטבית, יש לבדוק ולוודא כי מרכז השירות עומד בכל אחד מהסטנדרטים הנ"ל. מרכז השירות יקבל מהיבואן את חוברת המבדק ויבצע בקורת עצמית אחת לשנתיים (בשנה בה לא מתבצעת ביקורת על ידי היבואן) ויעביר ניתוח פערים לסמלת. חוברת המבדק זהה לחוברת אשר משמשת את היבואן לצורך הביקורת התקופתית.

2.4. מהלך הביקורת

- הביקורת נערכת ע"י בודק מטעם סמלת.
- לפני ביצוע הביקורת תועבר למרכז השירות המבדק אשר מפרטת את סעיפי אמות המידה באופן מדיד.
- הביקורת כוללת מספר ביקורות ביניים, לוחות זמנים מדויקים יוגדרו לכל מרכז שירות בנפרד כתלות בהכנה המוקדמת ובמצב מרכז השירות.

2.5. סיום הביקורת

לאחר עריכת הביקורת עורך הביקורת יסכם את התוצאות בכתב, בצירוף חתימת מנהל מרכז השירות. תוצאת הביקורת והשלכותיה ימסרו למרכז השירות ע"י סמלת במועד מאוחר יותר. הצלחה בביקורת תעיד על עמידה באמות המידה (אשר נבדקו במסגרת הביקורת).

2.6. השלכות ביקורת תקופתית

- א. מרכז שירות ששיג ציון של פחות מ-80% באחת מביקורות הביניים לא יעבור את הביקורת כולה וייקבע תאריך לביקורת ביניים חוזרת. מרכז השירות בסיוע נציג מטעם סמלת יכין תכנית עבודה לשיפור הליקויים כהכנה לביקורת החוזרת
- ב. מרכז ששיג ציון כולל של 90% לפחות בביקורת הסופית (ציון המשוקלל מכל ביקורות הביניים) יעבור את הביקורת ויידרש לשפר את הליקויים ללא צורך בביקורת חוזרת.
- ג. מרכז שירות שלא ישיג את הציון המינימלי (90%) יעבור בדיקה חוזרת במועד שייקבע ע"י סמלת. מרכז השירות בסיוע נציג מטעם סמלת יכין תכנית עבודה לשיפור הליקויים כהכנה לביקורת החוזרת. בדיקות חוזרות יערכו רק לביקורות ביניים אותן לא עבר מרכז השירות.
- ד. למרכז שירות שלא יעמוד בדרישות המינימום (באחת מביקורות הביניים ו/או בביקורת הסופית) גם לאחר הביקורת החוזרת, תקבע פגישת ברור עם נציגים מטעם סמלת. אי עמידה בדרישות המינימום משמעותה אי עמידה באמות המידה.

2.7. השלכות ביקורת יזומה

- א. מרכז ששיג ציון של 90% לפחות בביקורת היזומה יעבור את הביקורת ויידרש לשפר את הליקויים ללא צורך בביקורת חוזרת.
 - ב. מרכז שירות ששיג ציון של פחות מ-90% בביקורת יזומה לא יעבור את הביקורת וייקבע תאריך לביקורת חוזרת. מרכז השירות בסיוע נציג מטעם סמלת יכין תכנית עבודה לשיפור הליקויים כהכנה לביקורת החוזרת.
- למרכז שירות שלא יעמוד בדרישות המינימום גם לאחר הביקורת החוזרת, תקבע פגישת ברור עם נציגים מטעם סמלת. אי עמידה בדרישות המינימום משמעותה אי עמידה באמות המידה.

פרק ז' חלפים



טיפול בחלפים

1

על מנת להבטיח את שביעות רצון הלקוחות ולשמור על סטנדרטים גבוהים של איכות במתן השירות, נדרש מרכז השירות לתת מענה לכל תקלה שתתעורר - במהירות, ביעילות ובמקצועיות. אמות המידה להלן מתייחסות, בין היתר, למלאי החלפים שמרכז שירות נדרש להחזיק, איכות החלפים והתאמתם לדגם הרכב ותנאי אחזקתם.

1.1. דרישות איכות והתאמה

מרכז שירות ירכוש אך ורק חלפים העומדים בדרישות איכות והתאמה ביחס לדגם הרכב הרלוונטי, ויעשה שימוש אך ורק בחלפים כאמור (ראה סעיף 2 פרק א').

1.2. אחריות בגין חלפים

א. מרכז השירות יציין בשלט, באופן ברור, במקום הנראה לעין, כי אין בהתקנת חלף שאינו באחריות סמלת, כשלעצמה, כדי לשלול את האחריות לרכב.

ב. מרכז שירות יקפיד לציין בחשבונית ללקוח, את סוג החלף בו נעשה שימוש (מקורי, תחליפי, משומש, משופץ), תקופת האחריות לתפקודו התקין של החלף, והאם מקנה האחריות לחלף הינו סמלת או אחר.

מחסן חלפים

2

2.1. מלאי חלפים

א. מרכז שירות יחזיק בכל עת מלאי חלפים בסיסי (Fast Moving Items) בהתאם לדרישות סמלת, הרשימה המעודכנת שתקבל מאגף סחר החלפים של החברה. מלאי החלפים יספיק לצריכה מינימאלית של חודש לפחות, לצורך כך תעביר סמלת למרכז השירות ערכת מוסך הערכה משתנה בהתאם לסוגי המכירות וגודל מרכז השירות.

ב. מרכז השירות ינהל, באמצעות תוכנת ניהול מרכז השירות, רישום ממוחשב, עדכני ואמין של מלאי החלפים. כל החלפים יתויגו ויוכנסו למלאי. כל החלפים יתויגו ויוכנסו וינופקו באמצעות אקדח ברקוד.

ג. החלפים יהיו מאוחסנים באריזות המקוריות שלהם.

2.2. חלפים שהוחלפו במסגרת תביעות אחריות יאוחסנו בפנית/ חדר אחסון חלקי תביעות.

חלפים אלו יתויגו ויישמרו בהתאם לדרישות סמלת כמפורט בנוהל ביקורת תביעות ושמירת חלקים המוחלפים במסגרת אחריות, המפורסם ע"י חטיבת מטה ה- After Sale.

2.3. אספקת חלפים לאחר שעות הפעילות

מרכז שירות ידאג לכך כי אספקת חלפים אליו תתאפשר גם בשעות שלאחר שעות הפעילות הרשמיות שלו. לשם כך, ידאג מרכז השירות לחדר מתאים לפריקת סחורה, שהגישה אליו תהא חיצונית למרכז השירות.

העברת מידע בעניין חלפים ושירות

3

א. אין באמור בסעיף זה בכדי לגרוע מסעיפים אחרים בחוברת זו שעניינם העברת מידע לסמלת.

ב. מרכז השירות ימסור לסמלת ו/או לנציגיה, לפי דרישתה, מידע בנוגע לכמות המלאי הכוללת המצויה בידי מרכז השירות לרבות מידע כאמור על פי קטגוריות של חלפים (המידע לא יכלול מידע אשר יש בו כדי לזהות את הספקים מהם רכש מרכז השירות את החלפים).

ג. מרכז השירות ימסור לסמלת ו/או לנציגיה, לפי דרישתה, מידע בנוגע לשירות שהעניק מרכז השירות לרכב מסוים (למעט מידע שעניינו מחיר השירות לרכב, ולמעט מידע אודות פרטי הספקים מהם רכש מרכז השירות חלפים).

ד. מרכז השירות ימסור לסמלת ו/או לנציגיה, לפי דרישתה, כל מידע הנדרש לסמלת לצורך בירור תביעה שהוגשה נגדה, בקשר לאחריות לרכב.

ה. מרכז השירות ימסור לסמלת כל מידע הנדרש לה בכל הנוגע למלאי החלפים שסמלת סיפקה למרכז השירות. כמו כן, מרכז השירות יאפשר לסמלת ו/או למי מטעמה לבדוק בכל עת את מלאי החלפים האמור.

ו. מרכז השירות ימסור לסמלת, על פי דרישתה, מידע בדבר סוג החלפים שנרכשו על ידי מרכז השירות במהלך שלושת החודשים שחלפו קודם לדרישתה, מספרם הקטלוגי ושם יצרן החלפים (למעט מידע המזהה את הספקים מהם רכש מרכז השירות את החלפים, כמות החלפים או מחירם).

פרק ח' ציוד וכלי עבודה



1 כללי

- 1.1** מרכז השירות יצויד בכל הפריטים המופיעים בדרישות החובה של משרד התחבורה, כולל העדכונים המפורסמים מעת לעת לכל אחת מהמחלקות המופעלות במרכז השירות.
- 1.2** מרכז השירות יצויד בכלי עבודה, ציוד טכני ובמכשירי אבחון הנדרשים לביצוע עבודתו ו/או על פי הוראות היצרנים וסמלת ובהתאם לרשימה שתפרסם ותעדכן סמלת מעת לעת.
- 1.3** למען הסר ספק, מובהר כי כל הציוד המפורט בפרק זה, וכל ציוד אחר שירכוש מרכז השירות, לרבות ציוד שירכוש בעקבות דרישות סמלת, יירכשו על חשבוננו של מרכז השירות.

2 כלי עבודה

- 2.1** כל הכלים ומכשירי המדידה של מרכז השירות יכילו באופן שוטף על ידי מכון מוסמך, בתדירות הנדרשת על ידי יצרני המכשירים ו/או מעבדה ו/או מכון מוסמך. יש להדביק מדבקת אישור בדיקת כיול על המכשיר בהתאם להנחיות היצרן ו/או מעבדה ו/או מכון.
- 2.2** מבלי לגרוע מכלליות האמור מרכז השירות יהיה מצויד בכלי העבודה הספציפיים המפורטים בקטלוג כלי עבודה ספציפיים כפי שמוגדר ע"י חטיבת מטה ה- After Sale של סמלת. לעניין זה יובהר, כי מרכז השירות ירכוש על פי דרישות סמלת דגמים עדכניים של הציוד/הכלים המפורטים בקטלוג זה.

3 קריטריונים טכניים להסמכת מרכז שירות

כל מרכז שירות יעמוד באופן מלא בקריטריונים הבאים:

- 3.1** מכשיר האבחון (סורק) יהיה מעודכן בגרסה האחרונה. העדכון ייעשה מקסימום 3 ימים ממועד הפצת העדכון.
 - א. במרכז שירות קטן יהיה לפחות מכשיר אבחון אחד לכל יצרן
 - ב. במרכז שירות בינוני וגדול יהיו לפחות שני מכשירי אבחון לכל יצרן
- 3.2** מרכז השירות יצטייד בכלי העבודה הספציפיים והמאשרים על ידי היצרן/סמלת, בהתאם לקטלוג הכלים הספציפיים. כמו כן, יעדכן מרכז השירות וירכוש בהתאם את רשימות/מצאי הכלים הספציפיים בכל עת שיופצו כלים חדשים הנדרשים לטיפול ברכבים.
- 3.3** מרכז השירות יבצע את כל התיקונים בהתאם להנחיות היצרן, ללא אלתורים או שימוש בחלפים שאינם מאושרים ע"י היבואן או היצרן.
- 3.4** במרכז שירות המקבל רכבי פרמיום יהיה תא אבחון ייעודי (עמדת דיאגנוסטיקה) לרכבי מותגים אלה.

פרק ט'
מערכות מידע



1 כללי

- א. על מנת להבטיח שירות יעיל ומקצועי ללקוח, נדרש מרכז השירות לרכוש ולעשות שימוש בתשתיות תקשורת, בחומרה ובתוכנה כמפורט להלן.
- ב. כל תשתיות התקשורת, החומרה והתוכנה המפורטים להלן, ידרשו להתאים לסטנדרטים של הרשת ולדרישותיה של סמלת.
- ג. כמו כן, תשתיות התקשורת, התוכנה והחומרה של מרכז השירות יעודכנו מעת לעת על פי הדרישות הפונקציונאליות והטכנולוגיות של הרשת, באופן שיתאימו לתהליכי העבודה והטכנולוגיות הנדרשות על ידי סמלת ו/או היצרן.

2 תשתיות תקשורת

2.1. תקשורת מקומית (LAN)

- א. במרכז השירות יותקן ארון תקשורת סטנדרטי ברוחב 19U. בארון התקשורת יותקן לוח ניתוב (Patch panel) תקני ואליו יחוברו כל כבלי התקשורת.
- ב. לכל עמדת עבודה ממוחשבת (מנהל, מחסנאים, יועצי שירות, פקידים, אנשי מכירות, מנהל טכני, עמדות העבודה במוסך, צביד ממוחשב וכו') תותקן נקודת תקשורת כפולה (בעלת שני שקעים). השקעים יהיו שקעים תקניים מסוג RJ-45.
- ג. כל נקודת תקשורת תחובר בכבלים מסוג CAT-6/CAT-7 תקניים ומסוככים אל לוח הניתוב בארון התקשורת.
- ד. בארון התקשורת יותקן מתג תקשורת (switch) מקומי.
- ה. במרכז השירות תותקן נקודת תקשורת ייעודית עבור מנהל השירות האזורי של סמלת.

2.6. תקשורת מרחבית (WAN)

- א. מרכז השירות יקושר לסמלת באמצעות קו תקשורת ADSL ייעודי, ברוחב פס כפי שיקבע על ידי אגף מערכות מידע של סמלת על פי צרכי התקשורת של מרכז השירות. קצהו של קו התקשורת יותקן בסמוך לארון התקשורת. במידה ושירות ADSL אינו מתאים לצורכי מרכז השירות יקושר מרכז השירות בקו תקשורת ייעודי אחר כפי שיקבע על ידי סמלת בהתאם למקרה.
- ב. קו התקשורת יחובר באמצעות נתב לספק התקשורת אשר יאושר על ידי סמלת.
- ג. סמלת תספק את הקו ותנהל את ההתקשרות עם ספקי התקשורת עד וכולל הנתב. מרכז השירות יישא בעלויות התקשורת כפי שייקבע מעת לעת.
- ד. מרכז השירות יתקין מערכות של תקשורת טלפונית ובכלל זה מכשירי פקסימיליה. מערכות התקשורת הטלפונית במרכז השירות יהיו במספר ובפריסה שיאפשרו מענה הולם לצורכי ההתקשרות עם לקוחות.

3 חומרה

3.1. שרת

מרכז השירות יתקין שרת ייעודי בתצורה הנדרשת על פי דרישות מערכת ניהול המוסך שברשותו. השרת יותקן בחדר תקשורת או בסמוך לארון התקשורת. בכל מקרה יותקן השרת בסביבה פיזית הולמת (סביבה נקייה מאבק במידה סבירה וממוזגת) כאשר הוא מוגבה מהקרקע במידה מספיקה למנוע נזקי רטיבות כתוצאה מהצפה. השרת יכלול אמצעי לגיבוי נתונים ויחובר לאספקת החשמל דרך מכשיר אל פסק.

3.2. מחשבים

על מנת לאפשר לגורמים הרלוונטיים גישה נוחה ומהירה למערכות המחשב לצורך תפעול, הפקת נתונים ודוחות, הצעות מחיר, מחירי חלפים וכדומה כל המחלקות במרכז השירות יהיו מצוידות במחשבים אישיים המחוברים ברשת ומכילים את כל התוכנות הדרושות לביצוע תפקידם. מאפייני המחשבים יאושרו ע"י אגף מערכות מידע של סמלת.

עמדות מחשב יוצבו בעמדות הקבלה, - עמדות יועצי השירות, עמדת נאמן תביעות, במחסן מוצרי התעבורה ובמשרדי מנהל העבודה, מנהל השירות ומנהל מרכז השירות ובכל עמדה נוספת במידה ותידרש ע"י סמלת

3.3. מדפסות

בעמדות שיוגדרו ע"י סמלת יותקנו מדפסות לייזר ש"ל מסוג ומדגמים אשר אושרו על ידי סמלת ואשר מופיעים ברשימה שתפורסם על ידי אגף מערכות מידע מעת לעת. המדפסות יהיו עם כרטיס רשת או Print-server ייעודי מדגם אשר נבדק ואושר על ידי אגף מערכות מידע של סמלת.

4.1. תוכנה לניהול מוסך/ מרכז שירות

מרכז השירות יעשה שימוש בתוכנה לניהול מרכז שירות, תכנת נשר של חברת תבל, אשר תתאים, על פי הסטנדרטים והדרישות של הרשת, לניהול כל הפעולות של מרכז השירות ולהתקשרות בין מרכז השירות לבין סמלת, ניהול לקוחות, ניהול מלאי, ניהול ספרים, ניהול רישומי מרכז השירות, ניהול כולל, ניהול אוטומטי של בקרת מלאי והזמנות ואיתור מק"טים. התוכנה לניהול מרכז השירות תאושר לשימוש על ידי סמלת.

התוכנה תתמוך בכל סוגי הדיווחים שיוגדרו מעת לעת על ידי סמלת: דיווחים שוטפים, דיווחים על אירועים חריגים, דיווחים על פוטנציאל מכירת רכב חדש וכדומה.

מערכת הניהול של מרכז השירות תכלול בסיס נתונים מלא עדכני ומדויק. מרכז השירות ידאג לטיוב הנתונים ולעדכוןם באופן שוטף בצורה אשר תאפשר הפקת נתונים וטיפול בלקוחות בהתאם לסטנדרטים של סמלת והיצרן.

מרכז השירות יישא בעלויות הרישיון השנתי על פי ההסכם מול "נשר".

4.2. ממשקי נתונים

תוכנת ניהול המוסך תכלול ממשקי העברת נתונים על פי דרישות היצרן והרשת ועל פי מפרטי אגף מערכות מידע, ובפרט ממשקים להזמנת חלפים וקבלתם למלאי, ממשקים להעברת תביעות אחריות, ממשקים להעברת היסטורית טיפולים ותיקונים לרכב, וכן ממשקים נוספים כפי שידרשו מעת לעת.

במידה ומרכז השירות או מי מטעמו יידרש לבצע התאמות לממשקי העברת הנתונים יישא מרכז השירות בעלות בדיקת הקבלה שיבוצעו על ידי סמלת על פי התעריפים הנהוגים בענף התוכנה לעבודה מסוג זה.

4.3. תוכנות משרדיות

מרכז השירות יתקין במחשבי המשתמשים תוכנות עזר משרדיות כדוגמת Office, באופן חוקי אשר יאפשרו באופן מדי ושוטף חילופי מידע ונתונים בפורמטים סטנדרטיים של קבצי תמלילים, גיליונות חישוב, תמונות, סרטונים וכיוב'.
4.4. תוכנות והרשאות ייעודיות

תוכנות ייעודיות הן תוכנות המשמשות את מרכז השירות בתהליכי הטיפול ברכב ואשר מסופקות על ידי יצרן הרכב או על ידי היבואן. תוכנות אלה כוללות, בין השאר, קטלוג חלפים ממוחשב, מדריכים טכניים ממוחשבים ועוד. התקנת תוכנות אלה תתבצע על ידי סמלת או בהנחייתה. מרכז השירות יישא בעלויות ההתקנה של התוכנות הייעודיות ובעלויות הרישיונות עבור תוכנות אלו. באחריות מרכז השירות ווידוא כי הסיסמא וההרשאה תקפה וזמינה בכל רגע נתון.

4.5. תוכנה לתמיכה מרחוק

במידה ותידרש תמיכה מרחוק במערכות של התוכנות הייעודיות המסופקות על ידי יצרן הרכב ו/או סמלת, תותקן על תחנות העבודה במרכז השירות תוכנה לתמיכה מרחוק אשר תאושר על ידי סמלת.

4.6. רישיונות

רישיונות של מערכות ההפעלה (של השרת ותחנות העבודה) ושל תוכנות אחרות אשר אינן מותקנות ע"י סמלת יירכשו ישירות על ידי מרכז השירות, התקנה באופן חוקי באחריות מרכז השירות. מרכז השירות יתחייב לרכוש כל תוכנה הדורשת רישוי כחוק.

4.7. אבטחת מידע

יישום דרישות ונהלי אבטחת מידע של סמלת יהוו תנאי מקדמים לחיבור מערכות מרכז השירות למערכות סמלת. במידה ומרכז השירות מחובר לאינטרנט, תופרד הרשת המקומית מהאינטרנט באמצעות Firewall. על גבי השרתים ותחנות העבודה יותקנו תוכנות להגנה מפני תוכנות זדוניות (וירוסים, סוסים טרויאניים, רוגלות וכו'), תחנות העבודה והשרתים יוגנו בקודי גישה אישיים. בתחנות העבודה יותקן אנטיווירוס - סוג האנטיווירוס נתון לבחירת מרכז השירות. מערכות מרכז השירות יגובו בענן על מנת להבטיח התאוששות מהירה מאובדן מערכות או מידע. דאה נספח ט-1 - "פתרון מאובטח למרכזי שירות מורשים" (אופציה).

במידה ובעל מרכז שירות פועל גם ברשת של יבואן אחר יש להפריד בין מערכות המחשב המקושרות לסמלת וליבואן האחר באופן פיזי, קרי לא ימצאו מחשבים המקושרים בו זמנית לסמלת וליבואן האחר, בין הרשתות המקומיות יוקם Firewall אשר תצורתו תאושר על ידי אגף מערכות מידע של סמלת

בכל מקרה חשוב להדגיש שתשתיות התקשורת וספקי התקשורת של מרכז השירות יהיו בהתאם להנחיות ולהגדרות סמלת. מרכז השירות יעבוד הכשרה בהפעלת התוכנה ע"י סמלת ו/או ע"י חברה חיצונית שתקבע על ידה. מרכז השירות ידאג לכל הדרוש על מנת להתחבר למערכות המידע וערוצי התקשורת של סמלת. מרכז השירות יישא בכל העלויות הדרושות לחיבור מרכז השירות, ולעבודה עם מערכות המידע שהוגדרו ע"י חברת סמלת. המפרט המלא של החומרה והתוכנה יוגדר ע"י אגף מערכות מידע של סמלת ויעודכן מעת לעת.

נספח ט'-1

פתרון מאובטח למרכזי שירות מורשים

מצב קיים - אתגרים ואיומים

- שונות גבוהה בפתרונות ב-LAN של מרכזי השירות
- חוסר שליטה על איכות ותצורת מימוש החיבור מול ענן IPVPN סמלת והיציאה לאינטרנט
- פוטנציאל פגיעות גבוה בכל הנוגע לקישוריות אינטרנט
- אין פתרון גיבוי והתאוששות מתקלות קריטיות- שריפה/ הצפה/ וירוס וכיו"ב
- חוסר בהגנה על תחנות הקצה

הפתרון המוצע = פתרון מאובטח ל-LAN

- התקנת FW מנוהל מסוג CHECK POINT 730 בכל מרכז שירות לקישור קו ה-IP וקו לאינטרנט עסקי- ביזנט בקצב 50M/5M המספק את התועלות הבאות:
- יכולות אבטחה מתקדמות URL Filtering ,Firewall ,Antivirus Anti-spam & email security ,IPS ,Sandblast
- נתב אלחוטי מנוהל, תקן Wireless-N המאפשר העברת קבצים במהירות של עד 300Mbps
- גישה מרחוק מאובטחת ומוצפנת ליישומים מרשת האינטרנט באמצעות קישור SSL
- גמישות עבודה- אפשרות לבניית רשתות VLAN לפי צרכי העבודה בתוך הרשת הפנימית של העסק
- שירות עסקי מנוהל הכולל תמיכה טלפונית ע"י המוקדים העסקיים 24/7

הפתרון המוצע = גיבוי מרוחק

- ניתן באמצעות רישיון Agent אשר מותקן על תחנת עבודה/ שרת בכל מרכז השירות ומאפשר לגבות ולאחסן מידע בנפח החל מ- 100GB לכל מרכז שירות. הגיבוי
- השירות "גיבוי עסקי בענן" מאפשר גיבוי שיתוף וסנכרון של קבצים, שרתים, מחשבים, תוכנות עסקיות ועוד ישירות מהמחשב האישי/השרת לענן בזק
- השירות מהווה פתרון חדשני ומתקדם לגיבוי המידע העסקי בסביבת מחשב מאובטחת, מרוחקת ומנוהלת
- המידע בענן זמין לשחזור בכל עת, דבר המאפשר לעסק לחזור לשגרה במהירות וביעילות
- מאובטח- גיבוי ושיתוף מוצפן, מאובטח ובשרידות מלאה בענן בזק (AES256)
- ניהול מרכזי- פורטל ידיותי מתקדם ונוח בעברית

תרשים עקרוני

