

אמות מידה למרכז שירות  
לרכב KGM



טלקאר חברה בע"מ  
אמות המידה מעודכנים למרץ 2017

## אמות מידה מרכז שירות סאנגיונג

### 1. הגדרות

#### היצרן:

סאנגיונג (SsangYong).

#### היבואן:

טלקאר חברה בע"מ.

#### מרכז שירות:

מוסד מורשה כדין מטעם משרד התחבורה ובעל רישיון על פי חוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב, התשע"ו-2016 ("חוק רישוי שירותים").

### 2. רקע כללי

2.1 ספר זה מטרתו למצב קווים מנחים וסטנדרטים עבור כל מרכז שירות המבקש להעניק שירותי תחזוקה לרכבי סאנגיונג. ספר אמות המידה כולל בין היתר פרקים בנושאי דרישות סף, תכנון מרכז שירות, ארגון משאבי אנוש, תחזוקה, כלים ייעודיים, ציוד, חלפים, הנהלת מרכז השירות, בקרת איכות, שיווק השרות, הנהלת יחסי לקוח, דרישות מבנה וכו'.

2.2 **הצלחת השירות** - רוב הפעולות של שירות סאנגיונג מבוססות על השגת שביעות רצון לקוחות כבר במפגש תיקון טיפול הראשון. על כן ישנה חשיבות עליונה בעמידה בתנאי אמות המידה.

2.3 ספר זה מהווה את היסוד בגישת השירות של טלקאר, ומכיל את החובות החלות על כל מרכז שירות המבקש להעניק שירותי תחזוקה לרכבי סאנגיונג ועל הדרכים היעילות ביותר לתפעל ולנהל מערך שרות.

#### הספר מכיל את החלקים הבאים:

- 2.3.1 דרישות סף.
- 2.3.2 תכנון מרכז שירות ומספר תאי עבודה.
- 2.3.3 (Service Space Identity) SI.
- 2.3.4 ארגון משאבי אנוש- תיאור משרות וכוח אדם.
- 2.3.5 כלים, ציוד וספרות טכנית.
- 2.3.6 תהליך השרות - 10 שלבי השרות (10 Steps Service).

### 3. דרישות סף

- 3.1 חובת מרכז השירות להוכיח בעלות/זכות שכירות במקרקעין לתקופה של 10 שנים לפחות החל מיום החתימה על הסכם ההרשאה. כל שינוי בזכויות המקרקעין בין בבעלות ובין בשכירות יובא בטרם יבוצע השינוי לידיעת טלקאר ולאישורה. במקרה שהמקרקעין הינם בשכירות כאמור, נדרש שעצם ההתקשרות בהסכם ההרשאה ואו ההפעלה של מרכז שירות במקרקעין לא תזכה את המשכיר של המקרקעין בזכות לשנות, לבטל, לסיים או לקצר את תקופת השכירות, והיא לא תהווה הפרה של הוראות הסכם השכירות.
- 3.2 **יכולת פינסית** – המבקש יציג יכולת פינסית (הון עצמי) מספיקה על מנת לעמוד בנטל של הקמת מרכז שירות מורשה של טלקאר, לרבות בעניין מכשור, כוח אדם, כלים, חלפים, ציוד וכל היתר ההוצאות הנובעות מהקמת מרכז השירות.
- 3.3 **הפרדה מיתוגית** – במרכז השירות יוקצה אזור נפרד לטיפול ברכבי סאנגיונג בלבד אשר יעמוד בכל דרישות אמות המידה כפי שמופיעות בספר זה. הפרדה כאמור תבוא לידי ביטוי בהקצאת כוח אדם, ביגוד, שילוט, נראות כללית וניירת רשמית נפרדת.
- 3.4 **תכנית עסקית** – המבקש יגיש תכנית עסקית המלווה על ידי רו"ח מוסמך, אשר תאושר על ידי טלקאר.
- 3.5 **סולבנטיות בעלי המניות של מרכז השירות המועמד** - המבקש ימסור את מלוא המידע הנדרש לצורך בדיקת סולבנטיות של המבקש ובעלי המניות של מרכז השירות המועמד.
- 3.6 **העדר עבר פלילי** - על המבקש ובעלי המניות של מרכז השירות המועמד להציג אישורים מתאימים לפיהם לא הורשעו בעברם בעבירה פלילית ואין נגדם הליכים תלויים ועומדים בגין עבירות שיש עימן קלון. היה והמבקש או בעלי המניות של מרכז השירות המועמד הורשעו בעבירה פלילית לא יוכלו להגיש מועמדות להקמת מרכז שירות מטעם היבואן.
- 3.7 **פעילות מרכז השירות תעמוד בדרישות הדין** – על מרכז השירות להוכיח בכל עת כי הפעילות הנעשית במרכז השירות עומדת בדרישות החוק והרשויות הרלוונטיות לפעילותו והסמכתו של מרכז השירות.
- לעניין סעיף זה הרשויות המוסמכות, לרבות ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, משרדי הממשלה הרלוונטיים, הרשות המקומית בה מוקם מרכז השירות, כיבוי אש, וכו'.
- האחריות הבלעדית לעמידה בדרישות הדין ובהשגת מלוא האישורים הנדרשים לשם הפעלת וניהול מרכז השירות הינה על מרכז השירות.
- מרכז השירות יציג את מלוא האישורים הנדרשים להפעלת מרכז השירות על פי דין לטלקאר, טרם חתימה על הסכם הרשאה למרכז שירות מורשה וככל שיתבקש לכך על ידי טלקאר או מי מטעמה.
- מרכז השירות לא יעשה כל שימוש או שינוי או גריעה בסימן המסחרי של היצרן ללא אישור בכתב מטלקאר.
- 3.8 **כתב ויתור על פרטיות וסודיות** - המבקש יחתום על כתב ויתור על פרטיות וסודיות לפיו טלקאר, בעצמה או באמצעות מי מטעמה, לרבות חוקר פרטי מורשה, רשאית לבדוק את מידת התאמתו של המבקש לפתוח מרכז שירות ואת עמידתו באמות מידה אלה,

לרבות באשר לעברו הפלילי ומצבו הכלכלי. כתב ויתור על פרטיות וסודיות מצורף **כנספח ג'** לספר זה.

#### **תכנון מרכז שירות ומספר תאי עבודה**

.4

4.1 שטח מרכז השירות ומספר תאי העבודה יקבע תוך התחשבות בפוטנציאל המכירות, הערכת מספר הרכבים באזור, צפי כניסות רכבים חודשית, איכות העבודה והתחזית העסקית. כיוון שלכל מרכז שירות נתונים תכנים ואמצעים שונים, גודל ושטח המוסך יקבעו באמצעות שכלול מלוא הנתונים הרלוונטיים כאמור לעיל וזאת כמפורט **ב'נספח ב'** לספר זה. עוד מצורף קובץ (Service Space Identity) SI **כנספח ג'** המפרט את דרישות התכנון מרכז השרות.

ככל שידרש לכך בעתיד, בהתאם לדרישת טלקאר, יותאם ויוגדל שטח מרכז השירות זאת בהתחשב, בין היתר, בכמות הלקוחות הנכנסים.

4.2 מרכז השירות יכלול תאי עבודה כלליים, משרדים, אזורי המתנת לקוחות, חדרי עבודה, מחסנים ואזורים המיועדים לעובדים.

#### **תכנון מרכז השירות:**

- יש לתכנן את מרכז השירות על פי נפח הזמנות העבודה, סוגי העבודה וכו' הסידור הבסיסי יהיה כדלקמן:
- לטובת שירות מהיר על המוסך להיות קרוב לאזור הקבלה, לטכנאים ולמחסן החלפים, עליו להיות נוח לגישה. רוב תאי העבודה יהיו ממוקמים בחלק הפנימי של מוסך השירות, קרובים לחדרי הכלים והשיפוצים.
- מידות תאי העבודה תלויים במידת בולטות כלי הרכב כשהדלתות פתוחות, רדיוס הסיבוב ותנאי העבודה. מידות תאי העבודה הנדרשות המינימליות, כדלקמן:  
מידת תא עבודה לרכב נוסעים – אורך 6 מטר, רוחב 4 מטר.  
מידת תא עבודה לרכב מסחרי קל – אורך 8 וחצי מטר, רוחב 4.5 מטר.

#### **פרמטרים בסיסיים לתכנון מרכז שירות סאנגיונג:**

4.3

- 4.3.1 פריסת המוסך לטובת תפוקה מקסימלית:
- מספר מתאים של יציאות כוח זמינות היכן שצריך.
  - פריסת המוסך תהיה מתוכננת לניקוי קל.
- 4.3.2 תדמית טובה מול הלקוח - הסגנון, הצבעים הסמלים והשלטים של מרכז השירות יותאמו לאמות המידה כמפורט בספר זה ויהיו אחידים מול כל רשת השירות במטרה להציג חזית אחידה של מרכזי שירות מורשים של טלקאר.
- 4.3.3 הרמוניה עם הסביבה יילקחו בחשבון בתהליך עיצוב מרכז השירות.

4.3.4 מרכז השירות ישמר נקי ומסודר באופן המקרין איכות גבוהה של שירות אשר יעמוד בציפיות הלקוח ומבני מרכז השירות יהיו במצב תקין בכל עת ובהתאם לדרישות טלקאר.

מבלי לגרוע מהאמור בחוברת זו, מרכז השירות יעמוד בכלל הדרישות של המשרד לאיכות הסביבה ודרישות הרשויות המקומיות בנושאי איכות הסביבה.

מרכז השירות יקפיד על פינוי חומרים בהתאם לדרישת המשרד לאיכות הסביבה (פינוי מסננים, שמנים, מצברים וכו').

4.3.5 מכשירי בדיקה מתקדמים וציוד יוצבו במקומות אסטרטגיים ככל שניתן ויאפשרו ללקוחות לראותם מחדר ההמתנה. מקומות שכאלו יעבירו מסר חזותי של רמה טכנית ושירותית גבוהה.

4.3.6 נוחות ללקוח:

- מרכז השירות ימוקם במקום נוח ונגיש.
- הכניסה לאזור השירות, היציאה, אזור הקבלה והחניה יסומנו בבירור, ויעשה שימוש בשלטי הכוונה ברורים בהתאם לאמות המידה.
- חדר המתנה נוח עם גישה נוחה לשירותים יעמוד לרשות הלקוחות.
- תהיה גישה נוחה עבור הלקוחות לאזורי המכירה, החלפים והאביזרים מחדר ההמתנה.
- מסי' מתאים של מקומות חניה עבור לקוחות שירות ימוקם קרוב לאזור מרכז השירות.

4.3.7 פונקציונאליות מרכז השירות - תוקדש מחשבה לשימוש יעיל במבנה מרכז השירות:

- יש לנתח את התנועה במרכז השירות כדי לוודא סידור נכון של כל האמצעים. פריסת אזור הקבלה, תאי העבודה, חדרי השיפוצים והמעברים יאורגנו על פי זרימת העבודה במרכז השירות.
- יש לקחת בחשבון את התנועה הפנימית במרכז השירות למשל, תנועת עגלות המשנעות חלפים, ספקים, כלים וחומרים.
- זרימת התנועה משפיעה מאוד על יעילות ובטיחות העבודה במרכז השירות.
- רכבים יוכלו לצאת ולהיכנס לתאי העבודה בלי שיהיה צורך להזיז רכבים אחרים לטובת העניין.

- התנועה בתוך מרכז השירות תתוכנן תוך התבססות על התנועה ברחובות הסמוכים ובתוך מרכז השירות עצמו.

- 4.4 דרישות השילוט במרכז השירות יהיו כמפורט ב**נספח ד'** לספר זה.
- 4.5 עיצוב ותכנון מרכז השירות ילווה על ידי אדריכל מטעם טלקאר. מרכז השירות ישלם את העלויות הכרוכות בליווי האדריכל.

## 5. ארגון משאבי אנוש

- 5.1 מרכז השירות יעסיק, בכל עת, עובדים בעלי המיומנות הנדרשת, מקצועיים ואמינים למתן מלוא השירותים הניתנים על ידי מרכז השירות. זאת על-פי הפירוט הבא ובכפוף לכמות הנדרשת, זאת כמפורט ב**נספח ה'** לספר זה:

- מנהל מרכז שירות.
- מתאם שירות.
- יועץ שירות.
- מנהל עבודה.
- טכנאים.
- טכנאי אבחון.
- מנהל מחסן.

מספר העובדים ייקבע על-פי גודלו ו/או היקף פעילותו של מרכז השירות ו/או לפי הנחיות היבואן/ היצרן כפי שמפורט בנספח כאמור.

- 5.2 עובדי מרכז השירות, כל עובד בהתאם למיומנותו הנדרשת, יעבור את מלוא ההסמכות המקצועיות הנדרשות על ידי משרד התחבורה וכן בהתאם לדרישות ההסמכה/ הדרכות של היבואן/ היצרן. מרכז השירות ישלם בגין עלויות ההסמכה של עובדיו כאמור.

- 5.3 ביגוד עובדי מרכז השירות -

- 5.3.1 מרכז השירות ירכוש עבור עובדיו בגדי עבודה זאת כמפורט ב**נספח ו'** לספר זה.

- 5.3.2 על כלל עובדי מרכז השירות להקפיד על תקן הלבוש כאמור בנספח ועל הופעה חיצונית מסודרת ואחידה.

## 6. ניירת רשמית מרכז השירות

הניירת במרכז השירות תהיה ממותגת בהתאם להנחיות היצרן ו/או היבואן (חשבוניות, כרטיסי עבודה, מעטפות, ניירות מכתבים, תזכירים, וכ"ו) כמפורט ב**נספח ז'** לספר זה.

## 7. כלים, ציוד וספרות טכנית

- 7.1 על מרכז השירות להצטייד בכלי העבודה, ציוד וספרות טכנית הכל כמפורט בנספח ח' לספר זה.
- 7.2 חלפים-
- 7.2.1 במסגרת תיקונים המבוצעים במסגרת אחריות היצרן או היבואן, Recall, ירכוש מרכז השירות חלפים ישירות מהיבואן.
- 7.2.2 רכישת החלפים תעמוד בדרישות חוק רישוי שירותים.
- 7.2.3 מרכז השירות יוודא, לפני כל רכישת חלף ולפני השימוש בו, כי אותו חלף עומד בדרישות חוק רישוי שירותים ובהתאם לדגם הרכב הספציפי לו יינתן השירות, זאת בכפוף לדרישת סעיף 133 לחוק רישוי שירותים.
- 7.2.4 מסירת מידע על חלפים- מרכז השירות ימסור לידי טלקאר מידע על חלפים אשר נרכשו מטלקאר ונעשה בהם שימוש (זאת בכפוף לחוק רישוי שירותים).
- 7.2.5 מרכז השירות ינהל את מלאי והזמנת החלפים באופן ממוחשב ועל פי נהלי עבודה קבועים.
- 7.2.6 מרכז השירות יקפיד לפרט בחשבונות המוצאת ללקוח את הפרטים הבאים, בין היתר (זאת בכפוף לחוק ותקנות רישוי שירותים):
- סוג החלף (מקורי/ חליפי/ משומש).
  - תקופת האחריות המוענקת לחלף.
- 7.2.7 במחסן מרכז שירות יהיה בכל עת מלאי חלפים לצרכי תחזוקה וטיפול שותפים מתאים לדגמי הרכב המשוקים ע"י טלקאר, מלאי החלפים יתעדכן בהתאם לדגמי הרכב שישוקו ע"י טלקאר.
- 7.2.8 חלפים באחריות: חלקי חילוף אשר יוחלפו במסגרת אחריות היצרן ו/או טלקאר יאוחסנו במחסן ייעודי בשיטת 4 מדפים, כל חלק מוחלף יוחזר לאריזתו במקורית וייתויג בתג אחריות המפרט את פרטי הרכב וסיבת ההחלפה, החלק יאוחסן במדף הייעודי של אותו החודש.

## **נספחים**

נספח א' – הסכם בקשה עקרוני

נספח ב' – נוסח הסכם הרשאה

נספח ג' – כתב ויתור על פרטיות וסודיות

נספח ד' – תכנון מרכז שירות

נספח ה' – Space Identity ודרישת שילוט

נספח ו' - ארגון משאבי אנוש

נספח ז' – ביגוד עובדי מרכז השירות

נספח ח' – ניירת מרכז השירות

נספח ט' – כלים ציוד וספרות טכנית





נספח א' – הסכם עקרוני

### הסכם עקרוני

שנערך ונחתם בתל אביב ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ 2016

**בין:** טלקאר חברה בע"מ  
מרח' המסגר 32, תל-אביב  
("טלקאר")

**לבין:** \_\_\_\_\_  
מרחוב \_\_\_\_\_  
("מבקש ההרשאה")

**הואיל** וטלקאר הינה היבואנית הישירה והמשווקת של כלי רכב מתוצרת SsangYong ("היצרן");  
**והואיל** ועל פי דין טלקאר נדרשת להעניק שירותי תחזוקה לכלי הרכב שהיא מייבאת ומשווקת באמצעות מרכזי שירות;

**והואיל** ומרכזי השירות מטעם טלקאר המעניקים שירותי תיקונים, תחזוקה וטיפולים נדרשים לעמוד באמות המידה כפי שאלו התפרסמו באתר האינטרנט של טלקאר ואשר עשויים להשתנות מעת לעת.

**והואיל** ובוצעה פנייה מטעם מבקש ההרשאה לטלקאר על מנת להקים מרכז שירות מטעמה אשר יעניק שירותי תחזוקה וטיפולים לרכבי היצרן.

**לפיכך הותנה, הוצהר והוסכם בין הצדדים כדלהלן:**

#### **א. הצהרות והתחייבויות מבקש ההרשאה**

1. מבקש ההרשאה מצהיר כי הוא קרא והבין את הדרישות ועקרונות אמות המידה להקמת מרכז שירות מטעם טלקאר המפורסמים על ידה, כי מכלול הדרישות המפורטות באמות המידה מקובלות עליו וכי הוא יכול לעמוד בהן.

2. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל – מבקש ההרשאה מתחייב לפעול בהתאם לתוכנית העסקית להקמת מרכז שירות כפי שתאושר על ידי טלקאר. מבקש ההרשאה מתחייב לפעול ולעמוד בלוחות הזמנים שיפורטו על ידי טלקאר.

3. ידוע למבקש ההרשאה כי אמות המידה המפורסמות על ידי טלקאר עשויים להשתנות ולהתעדכן מעת לעת, על מבקש ההרשאה לעמוד בתנאי אמות המידה המעודכנות. ככל ומרכז השירות לא

יעמוד בדרישות אמנות המידה המעודכנות (תוך תקופת זמן סבירה שתיקבע על ידי טלקאר), טלקאר רשאית שלא להתיר למבקש ההרשאה להקים מרכז שירות מטעמה.

4. עלות ההקמה והשיפוץ של מרכז השירות יחולו על מבקש ההרשאה בלבד. עלות הקמת מרכז השירות מוערכת בכ- \_\_\_\_\_ ש"ח.

#### **ב. הצהרות והתחייבויות טלקאר**

5. טלקאר תסכים להתקשר עם מבקש ההרשאה בהסכם הרשאה (כמפורט בנספח ב' לאמות המידה) ("הסכם ההרשאה") על מנת שישמש כמרכז שירות מטעמה ככל ויתקיימו מלוא התנאים כדלקמן:

5.1 מבקש ההרשאה פעל בהתאם להתחייבויותיו והצהרותיו כאמור במסמך זה (וככל שיידרש בהתאם לאמות המידה המתעדכנים מעת לעת).

5.2 מבקש ההרשאה עמד בלוחות הזמנים שנקבעו על ידי טלקאר.

6. הסכמת טלקאר, כאמור לעיל, מותנית וכפופה לכך שטלקאר עודנה משמשת כיבואנית הישירה של כלי הרכב מתוצרת היצרן ומשווקת שלהם במועד החתימה על הסכם ההרשאה.

7. חתימה על הסכם זה, התקדמות בתוכנית העסקית ובלוחות הזמנים שימסרו על ידי טלקאר (וכל מצג אחר שניתן על ידי טלקאר או מי מטעמה) אינם מהווים כשלעצמם אישור מצדה של טלקאר כי מבקש ההרשאה יעמוד בתהליך מתן ההרשאה. חתימה על הסכם ההרשאה בלבד מהווה אישור סופי מצדה של טלקאר לכך שמבקש ההרשאה עמד במלוא הדרישות בהסכם זה וכי הוא מהווה מרכז שירות מטעמה של טלקאר.

8. אין בחתימת טלקאר על הסכם זה כדי למנוע ממנה להעלות טענות לעניין אי התאמתו של מבקש הרשאה לשמש כמרכז שירות מטעם טלקאר.

9. מימון הקמת מרכז השירות בהתאם לאמות המידה מוטל על מבקש ההרשאה, חתימה על הסכם זה והתקדמות בהליך ההרשאה אין בו כדי להטיל על טלקאר אחריות כלפי מבקש ההרשאה או מי מטעמו.

10. ככל והליך ההרשאה לא יושלם לכדי חתימה על הסכם ההרשאה וככל ותהליך ההרשאה יופסק בשל הפרת האמור בהסכם זה, למבקש ההרשאה לא תהא כל זכות לטעון או להיפרע מטלקאר להשבת הוצאותיו או לשיפוי בגין נזקיו.

11. כתובות הצדדים הם כאמור בכותרת של הסכם זה (ככל ויחול שינוי בכתובת של מי מהצדדים יודיע על כך בכתב למשנהו). כל דבר דואר שישלח בקשר להסכם זה בדואר רשום לכתובת הנ"ל ייחשב כאילו הגיע ליעדו חמישה (5) ימים לאחר שיגורו. משלוח בפקס ייחשב כאילו הגיע ליעדו יומיים (שני ימים) לאחר קבלת האישור על הגעתו לכתובת הנמען.

12. הצדדים מסכימים כי במקרה של סכסוך משפטי, הסמכות הבלעדית תהא נתונה לבתי המשפט במחוז מרכז, לפי העניין, אשר תהא להם (ורק להם) סמכות שיפוט ייחודית ובלעדית בכל הקשור להסכם זה או הנובע הימנו.

**ולראיה באו הצדדים על החתום:**

---

מבקש ההרשאה

---

טלקאר בע"מ



**נספח ב' – נוסח הסכם הרשאה**

**חזרה**

שנערך ונחתם בתל-אביב ביום \_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ 2016

בין

טלקאר חברה בע"מ  
מרחוב המסגר 2, תל – אביב 67776  
(להלן "היבואן")

**מצד אחד,**

לבין

\_\_\_\_\_, ח.פ. \_\_\_\_\_  
מס' תיק במשרד התחבורה \_\_\_\_\_  
מרחוב \_\_\_\_\_  
(להלן - "המוסד")

**מצד שני,**

- הואיל: והיבואן מייבא לישראל בין היתר כלי רכב מדגמי SsangYong סאנגיונג ("כלי הרכב");
- והואיל: והיבואן מעוניין להבטיח מתן שרות ברמה גבוהה ואיכותית לכלי הרכב במסגרת מוסכים נוספים למוסכים שבבעלותו, אשר יפעלו כקבלנים עצמאיים;
- והואיל: והיבואן מעוניין שהמוסד יפעל כמוסד מורשה למתן שרות לכלי הרכב וזאת כקבלן עצמאי ובהתאם לתנאים ולתניות הקבועים להלן, והמוסד מעוניין לפעול כמוסד מורשה כאמור;
- והואיל: והמוסד מצהיר שיש לו את הידע, הניסיון, האמצעים, כח האדם, היכולת והאישורים הדרושים, לרבות אישור משרד התחבורה, להענקת שרות לכלי הרכב ולהפצת חלפים, ברמה גבוהה ואיכותית ובסטנדרט הנדרש על - ידי היבואן ועל - ידי היצרן של כלי הרכב;

## לפיכך, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. **מבוא נספחים וכתרות**
  - 1.1 המבוא לחוזה זה וכל הנספחים המצורפים לו מהווים חלק בלתי נפרד מחוזה זה.
  - 1.2 כותרות חוזה זה נערכו למטרת נוחיות התמצאות גרידא ואין לעשות בהן כל שימוש לצרכי פרשנותו.
2. **המוסד מצהיר ומאשר כדלקמן:**
  - 2.1 כי יש בחזקתו ובשליטתו מקום מתאים לניהול מוסד ומחסן חלפים ("מבנה המוסד"), בכתובת המופיעה ברישא להסכם זה ובשטח שסוכם עם היבואן.
  - 2.2 הוא בעל הידע, הניסיון והמומחיות במתן שירותי מוסד לכלי רכב, לרבות שירותי חשמל, מיזוג אויר, צבע ופחחות ("השירותים").
  - 2.3 לרשותו עומדים כל האמצעים, הציוד, המכשור וכוח האדם הדרושים לניהול המוסד ומחסן החלפים.
  - 2.4 בידיו כל ההיתרים, הרישיונות והאישורים הדרושים בכל חיקוק (לרבות מטעם משרד התחבורה) לניהול וקיום עסק לרבות מוסד, וכן תעודות הסמכה לעובדים מקצועיים.
3. **הרשאה**
  - 3.1 בהסתמך על הצהרות המוסד המפורטות לעיל, נותן בזה היבואן למוסד הרשאה לכך שישימש כמוסד מורשה כלי רכב. המוסד מתחייב לנהל ולקיים את המוסד בהתאם לאמור בחוזה זה, לאמות המידה של היבואן והיצרן ("אמות המידה") ולהוראות החקיקה, הכל כפי שיהיו מעת לעת.
4. **ניהול המוסד**

המוסד מתחייב לנהל את המוסד בהתאם לאמות המידה, ובנוסף כדלקמן:

  - 4.1 להעניק שרות לקהל בכל יום בשעות העסקים הרגילות. מבנה המוסד, והציוד שלהם יהיו ברמה גבוהה ואיכותית, אשר תעמוד בסטנדרטים של היבואן ושל היצרן.
  - 4.2 מבנה המוסד יישאו שילוט הולם הנושא את שם המותג בהתאם להוראות סעיף 14.1 להלן וכל שילוט אחר שייקבע על - ידי היבואן. המוסד יישא בכל ההוצאות הכרוכות בהפעלת הפרסומים והשלטים כאמור לרבות הוצאות רישוי, חשמל ומיסים.
  - 4.3 מבנה המוסד והחנות יהיו בנויים כהלכה, מעוצבים בצורה אסתטית, מסודרת, נקיה ותואמת את הוראות היבואן והיצרן (לרבות לענין חזות פנים וחוז) ובמצב תקין.

- 4.4 עובדי המוסך ונציגיו יהיו בעלי הופעה מסודרת, ילבשו בגדי עבודה תואמים את הוראות היבואן והיצרן, ויקפידו על אדיבות, נימוס והליכות נאותים.
- 4.5 המוסך ינהל את עסקו תוך שמירה והקפדה על כל הוראות הדין וישלם במועד כל המסים, האגרות, הארנונות והתשלומים האחרים המוטלים עליו, לרבות דמי השכירות ומשכורות לעובדיו.
- 4.6 המוסך יקבל את כל האישורים הדרושים מהשלטונות המוסמכים בקשר לניהול עסקו לפני תחילת פעולתו בהתאם לחוזה זה. המוסך מתחייב, באם יידרש ע"י היבואן לעמוד בכל הדרישות לצורך קבלת תקן ISO 9002 ולפעול בהתאם להוראותיו. כל ההוצאות הקשורות בקבלת אישורים כלשהם יחולו על המוסך.
- 4.7 המוסך מתחייב לעמוד בדרישות היבואן בכל הקשור למערכת המחשוב של עסקו.
- 4.8 נציגי היבואן ו/או היצרן יהיו רשאים, בכל עת, לבקר במבנה המוסך ו/או החנות ולבדוק את האופן והצורה בהם מנהל המוסך את עסקיו, ולקבל כל נתון, מידע ומסמכים שהיבואן רשאי לקבל עפ"י כל דין.
- 4.9 המוסך מתחייב לתקן, תוך זמן סביר, כל ליקוי שנמצא בביקורת שנערכה ע"י נציגי היבואן או היצרן, וזאת מבלי לגרוע מיתר הסעדים הנתונים ליבואן עפ"י חוזה זה והדין, במקרה של הפרת החוזה ע"י המוסך.

## 5. אחריות המוסך ועובדיו .5

למען הסר ספק מוסכם ומוצהר בזאת במפורש כי :

- 5.1 המוסך ינהל את עסקו על אחריותו ועל חשבונו הבלעדי כ"קבלן עצמאי".
- 5.2 המוסך וכל העובד במוסך (לרבות מנהלי המוסך), יהיו עובדי המוסך בלבד, ולמען הסר ספק המוסך מצהיר כי הוא ועובדיו לא יהיו עובד ו/או מורשה ו/או שלוח ו/או שותף ו/או סוכן ו/או נציג של היבואן, וכי אין באמור בחוזה זה משום יצירת יחסי עובד מעביד או שולח שלוח, מורשה ומרשה, בין המוסך או עובדיו לבין היבואן. המוסך מתחייב להביא את האמור לעיל לידיעת עובדיו.
- 5.3 המוסך לא יציג את עצמו ו/או מי מטעמו כמורשה או כשולח או נציג או עובד של היבואן ו/או יצרן כלי הרכב, והוא לא יתחייב ולא יפעל בצורה כלשהי בשם או עבור היבואן ו/או היצרן. בכל מקרה בו יתאר המוסך את יחסיו עם היבואן, יבהיר כי הוא משמש אך ורק כמוסך מורשה.
- 5.4 לא תוטל אחריות כלשהי על היבואן ו/או הבאים מטעמו ו/או הפועלים בשמו ו/או הקשורים עמו ו/או עובדיו ו/או יצרן כלי הרכב והחלפים, בקשר למעשים ו/או מחדלים שיעשו ע"י המוסך ו/או עובדיו ו/או הבאים מכוחו או מטעמו.
- במקרה שהיבואן או מי מהאמורים לעיל יתבעו ו/או יאלצו לשלם סכום כלשהו בקשר לביצוע שירותים ו/או תיקונים ו/או טיפולים ו/או מכירת כלי רכב וחלפים ו/או בקשר



לניהול עסקיו של המוסד ו/או בקשר לכל פעולה או מעשה או מחדל של המוסד, מתחייב המוסד לפצות ולשפות מיידית את היבואן או מי מהאמורים לעיל בגין כל הפסד ו/או נזק ו/או הוצאה/שיגרמו להם עקב כך, לרבות שכ"ט עו"ד.

המוסד מתחייב לפעול באופן נמרץ להסרתה המיידית של כל דרישה לתשלום אשר תוצג ליבואן או למי מהאמורים לעיל.

#### 6. שרות במסגרת האחריות .6

- 6.1 המוסד מצהיר בזה כי ידוע לו שהיבואן מעניק לרוכשי כלי הרכב מהסוגים השונים כתבי אחריות שעל - פיהם מתחייב היבואן להעניק לרוכשי כלי הרכב שרות ולבצע בכלי הרכב טיפולים ותיקונים שונים ללא תשלום, במהלך התקופות ובתנאים הקבועים בכתבי האחריות השונים ("תנאי האחריות").
- 6.2 המוסד מצהיר ומתחייב בזה כי הוא מכיר את כתבי האחריות לסוגים ולדגמים השונים של כלי הרכב, כי תנאי האחריות ידועים ומובנים לו, וכי הוא קיבל את כל ההסברים שנדרשו לו בקשר לכך.
- 6.3 מובהר ומוסכם בזה כי היבואן יהיה רשאי, בכל עת, לערוך שינויים בתנאי האחריות ושינויים אלו יחייבו את המוסד החל ממועד מסירתה של הודעה על ביצוע שינוי כאמור למוסד.
- 6.4 כל חלק ו/או אביזר שהוחלפו על-ידי המוסד במהלך חודש קלנדרי כלשהו, במסגרת השרות בהתאם לאחריות, ימסרו ליבואן ללא תמורה עד ה- 10 לחודש הקלנדרי הבא. לכל חלק ו/או אביזר שיוחזר, תוצמד תווית "חלק בלתי תקין" ובה יפורטו כל הנתונים בגין אותו פריט שהוחלף.
- 6.5 היבואן שומר לעצמו את הזכות לנכות מחשבון המוסד עלות תיקונים והחלפת החלקים שבוצעו במסגרת האחריות, במקרים בהם המוסד לא העביר לרשותו את החלקים הבלתי תקינים המתייחסים לאותו תיקון.
- 6.6 כל פרטי הטיפולים התקופתיים והתיקונים שבוצעו על - ידי המוסד והנדרשים בתנאי האחריות יירשמו כראוי בפנקס האחריות והשרות של כלי הרכב הרלוונטי ויוקלדו למחשב על - פי הנחיות היבואן, בתוכנה שתאושר על - ידי היבואן בלבד.

#### 7. דרכי מתן השרות לכלי הרכב .7

המוסד מתחייב בזה כדלקמן:

- 7.1 למלא כל פניה להענקת שרות לכלי הרכב ולבצע כל התיקונים והטיפולים שיידרשו בכלי הרכב, בין אם טיפולים אלו הינן במסגרת השרות בהתאם לאחריות ובין אם לאו. הטיפול בפניית לקוחות ייעשה בהתאם להנחיות היבואן, ובכלל זה יבהיר המוסד ללקוח באם הטיפול שיבוצע הינו במסגרת האחריות אם לאו.

- 7.2 לשרת את הלקוח באדיבות, אורך רוח, נימוס, מיומנות ומהירות, להגן על האינטרסים של היבואן ושל היצרן, לא להעדיף ביצוע עבודות שאינן שרות בהתאם לאחריות על מתן השירות בהתאם לאחריות ולא להתנות ביצוע עבודות כלשהן בביצוע עבודות אחרות.
- 7.3 לפעול במתן השרות לכלי הרכב בהתאם להוראות היבואן ו/או היצרן והנחיותיהם, כפי שתינתנה מעת לעת, בכתב או בע"פ, ובכלל זה בהתאם לספרי תיקון, שעתונים, קטלוגים וספרות טכנית.
- 7.4 לבצע את השרות לכלי הרכב לפי מיטב המיומנות המקצועית, ברמה איכותית ובהתאם לסטנדרטים של היבואן והיצרן.
- 7.5 במסגרת מתן השרות לכלי הרכב לעשות שימוש אך ורק בכלי העבודה, ציוד טכני ודיאגנוסטי, אשר על - פי הוראות היבואן ו/או היצרן יש לעשות בהם שימוש במתן השרות לכלי הרכב, במידה שהיבואן ו/או היצרן דורשים שימוש שכזה.
- 7.6 במתן השירות במסגרת האחריות, לרכוש מהיבואן את כל החלפים, האבזורים, כלים ספציפיים הנדרשים על ידי היבואן, אלא אם הוסכם אחרת בין הצדדים.
- 7.7 במתן שירות שלא במסגרת האחריות, כאשר המוסך יציע לבעל הרכב חלף שאינו מקורי עליו להבהיר לבעל הרכב בצורה שאינה משתמעת לשתי פנים כי:
- ביכולתו לבחור בין חלף מקורי לבין חלף שאינו מקורי.
  - החלף שאינו מקורי אינו באחריות היבואן כי אם באחריות ספק החלף.
  - את ההבדל בין סוגי החלפים לרבות תנאי אחריות החלף בטרם ייתן ללקוח הצעת מחיר.
  - כי אין בהתקנת החלף עצמו כדי לשלול את האחריות לרכב.
- 7.8 ליתן לבעל הרכב חשבונית ערוכה כדין ולציין על גביה, בין היתר, את שם החלף, שם היצרן, מספרו הקטלוגי, מחירו לצרכן ומד האוץ.
- 7.9 להשתתף בימי עיון, הדרכות והשתלמויות שיערכו על - ידי היבואן ו/או היצרן ולשאת בכל ההוצאות הכרוכות בכך לרבות הוצאות נסיעה אש"ל וכו'.
- 7.10 לרכוש ולהחזיק ברשותו בצורה מסודרת את כל הספרות והמידע המקצועי הנדרש למילוי התחייבויותיו ע"פ הסכם זה ועל פי אמות המידה, כפי שייקבעו מעת לעת על ידי היבואן.
- 7.11 לנהל כרטסת לקוחות ממוחשבת במערכת שמקובלת על היבואן כתוכנה לניהול המוסך, בהתאם להוראות היבואן בה יפורטו כל הטיפולים והתיקונים שיבוצעו על - ידי המוסך לכלי הרכב, ובכלל זה מועד מתן השרות, קריאת מד - אוץ, מספרי כרטיסי התיקון והחלפים שהוחלפו, ולא לעשות שימוש בכל תוכנה מקבילה אחרת.
- 7.12 להנפיק כרטיסי עבודה באמצעות המחשב לגבי כל תיקון ותיקון ולהחתיים את הלקוח על הזמנת התיקון במקום המיועד לכך בכרטיס העבודה.

7.13 להודיע ליבואן לאלתר על כל תופעה חריגה ותקלה אשר למיטב הבנתו של המוסד אינה במהלך העסקים הרגיל, וכן להפנות שימת לב היבואן לכל תלונה אשר למיטב הבנתו של המוסד יש בה ענין מיוחד.

7.14 כל מקרה בו היבואן יקבל תלונה מלקוח על טיפול ו/או תיקון ו/או שירות על ידי המוסד, מתחייב המוסד להמציא ליבואן את כל הפרטים והמידע הנוגעים למקרה וכן להשתתף בכל ישיבת בירור שתערך בנוגע לכך, ולשאת לבדו בכל תשלום ללקוח בהתאם לתוצאות הבירור, כפי שיקבע ע"י היבואן. מובהר כי כל טיפול כאמור בתלונה מצד היבואן לא יטיל עליו אחריות כלשהי והמוסד לבדו ישא בכל תביעה ו/או תלונה מצד לקוח כאמור.

## חלפים .8

8.1 המוסד יאחסן את החלפים במקום המיועד לכך, אשר שטחו לא יקטן מ- 24 מ"ר וידאג לשמר את החלפים במצב טוב, תקין ונקי. הוראות סעיף 8.2 להלן יחולו בהתאמה גם ביחס להפצת חלפים.

8.2 במקרה בו המוסד מזמין חלפים מהיבואן, מתחייב המוסד לבצע הזמנות חלפים עפ"י הנחיות היבואן תוך שימוש במערכת הממוכנת (תקשורת בין מחשבים), או בכל אמצעי אחר, אך על פי הוראות היבואן. המוסד מתחייב לבצע הזמנות חלפים באופן מקצועי תוך שימוש בקטלוג חלפים, בהתאם לתוכנת החלפים, כפי שינחה היבואן.

8.3 מובהר כי האחריות על החלפים עוברת לידי המוסד במועד מסירתם לידו, בשער מחסני היבואן. הבעלות בחלפים נשארת בידי היבואן עד למועד תשלום מלוא התמורה בגינם בהתאם לסכום הקבוע בתעודות המשלוח המצורפות לחלפים הרלוונטים.

8.4 המוסד מתחייב לפעול בהתאם להנחיות המקצועיות והניהוליות של היבואן בכל הקשור לשיטות הזמנת חלפים לרבות ביצוע דחיפת חלפים יזומה של היבואן עפ"י שיקולים מקצועיים של היבואן.

## מחירים ותשלומים .9

9.1 בכפוף למילוי המלא והמדויק של כל התחייבויות המוסד על פי חוזה זה, מתחייב היבואן לשלם למוסד תמורת השרות בהתאם לעבודות במסגרת אחריות שיבוצע על - ידו הסכומים כדלקמן:

9.1.1 תמורת כל חלק ו/או אבזר אשר יוחלף על ידי המוסד בכלי הרכב במסגרת השרות בהתאם לאחריות ובכפוף לכך שהחלק נרכש ע"י המוסד מהיבואן – תשולם תמורתו למוסד.

9.1.2 תמורת העבודה שתבצע על ידי "המוסד" במסגרת השרות בהתאם לאחריות - סכום השווה למכפלת (X) מספר השעות הקבוע בשעתון היצרן לביצוע העבודה הרלוונטית, ב - (Y) תעריף היבואן לשעת עבודה באחריות. תעריף היבואן לשעת עבודה באחריות יעודכן מעת לעת על פי שיקול דעתו הבלעדי של היבואן, בהודעה שימסור היבואן למוסד.

9.2 המוסך יעביר ליבואן, עד ליום ה- 5 בכל חודש קלנדרי, פירוט של כל שירות ו/או טיפול ו/או תיקון ו/או החלפת חלק או אביזר שבוצעו על ידיו במהלך החודש הקלנדרי הקודם, ואשר בהתאם לתנאי האחריות חייב היבואן ו/או יצרן כלי הרכב בביצועם ללא תשלום. במידה והמוסך לא יעביר ליבואן את הפירוט עד למועד הנ"ל, ידחה מועד התשלום הנקוב להלן ב- 30 יום.

9.3 היבואן ישלח למוסך דו"ח ממוחשב עד ה- 10 בכל חודש קלנדרי בו מפורטות כל התביעות שהוגשו במסגרת האחריות ואושרו במהלך החודש הקלנדרי הקודם כולל ספח המציין את הסכום הכספי לתשלום, למעט תביעות שנדחו ע"י היצרן בחו"ל תוך פרוט הסיבות לדחיה. המוסך ישלח ליבואן, עד ל- 2 בכל חודש קלנדרי, חשבונית מס תואמת את הסכום המופיע בספח הדו"ח החודשי שקיבל מהיבואן לתשלום, נושאת את תאריך החודש שבגיננו הוגשו התביעות, וכנגד קבלת חשבונית המס ישלם היבואן את הסכום האמור בתנאי שוטף + 45. המוסך לא ידרוש ו/או יקבל מלקוח כל תשלום בעבור שרות במסגרת האחריות. המוסך יבצע את עבודות התיקון והטיפול בכלי ברכב (שלא במסגרת האחריות) במחיר שיקבע על ידו ובכפוף להוראות כל דין.

9.4 תמורת החלפים שסופקו למוסך, ישלם המוסך ליבואן את מחיר החלפים לצרכן שיהיה בתוקף במועד אספקת החלפים למוסך כפי שהוא מופיע במחירון היבואן, בניכוי הנחה שתקבע ע"י היבואן מעת לעת ולפי שיקול דעתו הבלעדי.

9.5 ביום ה- 15 בכל חודש קלנדרי יעביר המוסך המחאה ליבואן בגין מלוא תמורת החלפים שסופקו לו ע"י היבואן, במהלך החודש הקלנדרי הקודם (בתנאי תשלום שוטף + 45), בהתאם לסכומים הנקובים בתעודות המשלוח שצורפו לחלפים הללו.

9.6 הצדדים מצהירים בזה כי הסכומים המשולמים למוסך על - פי סעיפים 9.1 ו- 9.4 דלעיל, הינם התמורה המלאה והבלעדית בעבור ביצוע התחייבויותיו על - פי חוזה זה, והמוסך לא יהיה זכאי לכל זכות נוספת ו/או אחרת כלפי היבואן ו/או נכסיו (לרבות מוניטין שייווצר או יפותח עקב ביצוע חוזה זה).

## 10. התחייבויות היבואן

10.1 לספק למוסך כלי רכב וחלפים במחיר, בתנאים ובתניות שייקבעו על ידי היבואן מעת לעת.

10.2 לספק למוסך את כלי העבודה והציוד הטכני והדיאגנוסטי הנזכרים בסעיף 7.5 דלעיל, בכמות שתידרש בהתאם להיקף עבודת המוסך. כל הללו יסופקו למוסך תמורת תשלום.

10.3 לספק למוסך עותקים מהספרות הרלוונטית, לרבות שעתונים, קטלוגים, ספרות טכנית, דיסקים וכל מסמך אחר שיידרש, לפי שיקול דעתו של היבואן, על מנת לאפשר למוסך לפעול בהתאם להוראות היצרן והנחיותיו. כל הללו יסופקו למוסך תמורת תשלום.

10.4 להורות למוסך על ארגון ותכנון של מבנה המוסך, וליתן למוסך ייעוץ והדרכה טכניים בקשר למתן השרות לכלי הרכב.

10.5 לערוך ימי עיון, הדרכות והשתלמויות ככל שיידרש, לפי שיקול דעת היבואן, ולהזמין את המוסך להשתתף בהם.

10.6 לפעול על מנת להפנות למוסך לקוחות לצורך קבלת שרות לכלי הרכב.

## 11. ביטוח

11.1 מבלי לגרוע מאחריות המוסך על פי הסכם זה ו/או על פי דין המוסך מתחייב לרכוש על חשבונו ולהחזיק בתוקף במשך כל תקופת הסכם זה, בחברת ביטוח מורשת כחוק ובעלת מוניטין, פוליסות כמפורט באישור ביטוח המצ"ב כנספח ב' ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו, ולקיים בקפדנות את כל הוראות פוליסות הביטוח הללו ("ביטוחי המוסך").

11.2 המוסך מתחייב להמציא לידי היבואן תוך 7 ימים מיום חתימת הסכם זה את אישור עריכת הבטוח המצורף להסכם זה כנספח ב' ("אישור עריכת הביטוח"), כשהוא חתום כדין על ידי המבטח ותואם לחלוטין את האמור בנספח זה, והמצאת אישור זה תהווה תנאי מתלה ומקדמי לכניסת הסכם זה לתוקף.

וכן אישור בדבר עדכון והארכת הביטוחים לקראת תום כל שנת ביטוח במשך תקופת ההסכם ו/או קיום הפעילות נשוא הסכם זה המאוחר מביניהם. מוסכם בזה במפורש כי לא יהיה בעריכת הביטוחים, בהמצאת אישור עריכת הביטוחים, בבדיקתו ו/או באי בדיקתו על ידי היבואן ו/או על ידי מי מטעמו, בכדי להוות אישור בדבר התאמתם של ביטוחי המוסך למוסכם, טיבם, תוקפם, היקפם או היעדרם, ולא יהיה בכך בכדי להטיל אחריות כלשהי על היבואן ו/או מי מטעמו ו/או כדי להסיר אחריות כלשהי מהמוסך.

11.3 אם לדעת המוסך יש צורך בעריכת ביטוח משלים ו/או נוסף לביטוחים הנ"ל מתחייב המוסך לערוך את הביטוח הנוסף ו/או המשלים כאמור. כן מתחייב המוסך כי בכל ביטוח רכוש נוסף ומשלים אשר יערוך יכלול סעיף ויתור על זכות התחלוף כלפי היבואן ו/או מי מטעמו או ירחיב את שם המבוטח לכלול את היבואן ומי מטעמו בביטוחי חבויות בכפוף לסעיף אחריות צולבת, לפי הענין.

המוסך ידאג לכך שהמבטח יתחייב כי ביטוחי המוסך לא יצומצמו ולא יבוטלו אלא אם תימסר הודעה כתובה על כך בדואר רשום לידי היבואן 60 יום מראש. כמו כן, ביטוחי המוסך יכללו הוראה מפורשת לפיה הם קודמים לכל ביטוח הנערך על ידי היבואן וכי המבטח מוותר על כל דרישה או טענה בדבר שיתוף ביטוחי היבואן.

11.4 המוסך מתחייב לעדכן את סכום הביטוח בגין הביטוח הנערך על פי סעיף 1 בנספח ב מעת לעת כדי שישקף תמיד את מלוא שווי של נשוא הביטוח המבוטח על פיו.

11.5 המוסך מתחייב לקיים את כל תנאי הביטוחים ולשלם במלואם ובמועדם את דמי הביטוח והוא לבדו ישא בתשלומי השתתפות עצמית. כמו כן, מתחייב המוסך לשתף פעולה עם היבואן, ככל שיידרש, לשם שמירה ומימוש של זכויות היבואן על-פי ביטוחיהם, ובכלל זה, להודיע למבטח מיד עם היוודע להם על אירוע העשוי לשמש בסיס לתביעה על-פי ביטוחיו.

11.6 המוסך מצהיר כי לא תהא לא כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד היבואן בגין נזק שהוא זכאי לשיפוי בגינו על פי ביטוח אש מורחב וביטוח אובדן רווחים כאמור בסעיפים קטנים 1 בנספח ב' (או שהיה זכאי לשיפוי בגינו אלמלא ההשתתפות העצמית הנקובה בביטוחים האמורים), ובלבד שהפטור מאחריות כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

## 12. בטחונות

12.1 להבטחת מילוי כל התחייבויותיו של המוסך על פי חוזה זה, ימסור המוסך ליבואן, במעמד חתימת חוזה זה, ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנת, לפירעון על פי דרישה ללא חובת הנמקה, צמודה לשער היציג של הדולר ארה"ב (להלן: "הדולר"), בסכום שיקבע ע"י אגף החלפים ו/או אגף הכספים של היבואן.

היבואן יהא רשאי להשתמש ולממש ערבות זו בכל עת על מנת לגבות כל סכום שיגיע לו מאת המוסך על פי חוזה זה, ולא שולם במועד. הערבות הבנקאית תוחזר למוסך בתום 6 חודשים ממועד סיום חוזה זה.

12.2 היבואן יהא רשאי לקבוע בכל עת ומכל סיבה שהיא שהאשראי שניתן למוסך בגין רכישת חלפים יבוטח בביטוח אשראי שיעשה על ידי היבואן בחברת ביטוח מורשת כחוק. במקרה כזה מתחייב המוסך לשתף פעולה עם חברת הביטוח ולהמציא את כל האינפורמציה הנדרשת.

12.3 כמו כן להבטחת מילוי התחייבויות המוסך על פי חוזה זה, חותמים במעמד חתימת הסכם זה בעלי המניות של המוסך ה"ה \_\_\_\_\_ על כתב הערבות המצוי בסיפא לחוזה וערבות זו אינה ניתנת לביטול אלא בהסכמת היבואן בכתב ומראש.

## 13. תקופת החוזה

13.1 חוזה זה ייכנס לתוקפו במועד חתימתו ויעמוד בתוקפו עד ליום 31.12.17, אלא אם בוטל קודם לכן בהתאם לסעיפים 13.10 - 13.9 - 13.10 להלן.

13.2 מובהר בזאת כי תקופת הזמן שתחילתה ביום חתימת חוזה זה וסיומה ביום 31.12.17 תיחשב תקופת ניסיון ("תקופת הניסיון") במהלכה ייבחנו ע"י היבואן ביצועי המוסך, רמתו המקצועית, מידת עמידתו בדרישות היבואן והיצרן ורמת שביעות הרצון מתפקודו הכללי.

13.3 היה וביצועי המוסך ותפקודו במהלך תקופת הניסיון יהלמו את דרישות היבואן כי אז חוזה זה ניתן יהיה להארכה בהסכמה בין הצדדים לתקופות נוספות של עד שנה בכל פעם, ובלבד שהסכמת הצדדים בכתב תינתן לא יאוחר מאשר שישים (60) יום לפני תום התקופה המקורית או המוארכת, לפי הענין.

13.4 על אף האמור לעיל, נדרש המוסך כתנאי להתקשרות בחוזה זה או הארכתו, להתאים את מבניו ו/או מתקניו לדרישות היבואן ו/או היצרן לרבות העברת מבניו ו/או מתקניו למקום אחר ו/או בנייתם מחדש כי אז וכנגד השקעתו הכספית הנגזרת מדרישה זו, תהא

ההתקשרות החוזית לפי חוזה זה עם המוסך לתקופה שלא תפחת מ-3 (שלוש) שנים בכפוף לתניות חוזה זה.

13.5 מובהר בזאת כי הארכתו של הסכם זה תיעשה בכתב בלבד. למען הסר ספק יודגש כי לא ניתן יהיה לראות בחוזה זה כמאורך ו/או כתקף בדרך של התנהגות ו/או אמרה בע"פ ו/או הבטחה ו/או הסכמה בכל דרך שהיא זולת הודעה מפורשת בכתב חתומה ע"י הצדדים.

13.6 בוטל החוזה ו/או לא הוארך בגין הסיבות המנויות בסעיפים 13.2 - 13.4 לעיל, לא יידרש היבואן במתן הנמקות ולא יחוייב בהצגת נתונים ו/או מדדים למניהם.

13.7 חוזה זה ניתן לביטול בהסכמתם ההדדית של הצדדים.

13.8 כל אחד מהצדדים רשאי לסיים חוזה זה על ידי מסירת הודעה בכתב על כך לצד האחר, ללא צורך בהנמקות כלשהן. נמסרה הודעה כאמור, יפקע תוקפו של חוזה זה בתום תשעים (90) יום לאחר מועד מסירתה.

13.9 בלי לגרוע מכל זכות ו/או תרופה אחרת ו/או נוספת, חוזה זה יתבטל מאליו, מניה וביה, בקרות אחד האירועים הבאים:

13.9.1 פקע תוקפו של אישור משרד התחבורה או כל אישור ו/או היתר אחר הדרוש לניהול עסקו של המוסך על - פי חוזה זה מטעם כלשהו;

13.9.2 החלו הליכי פשיטת רגל נגד המוסך ו/או יחידי המוסך, כולם או חלקם, או הוגשה בקשה לפירוקו של המוסך, או מונה מפרק למוסך, זמני או קבוע, על רכושו של המוסך ו/או יחידי המוסך, כולם או חלקם, או על חלק מהותי הימנו, או הוגשה בקשה למינויו של מפרק או כונס נכסים כאמור;

13.9.3 המוסך ו/או יחידי המוסך, כולם או חלקם, באו בדברים עם נושיהם לשם הסדר חובות כללי מפאת אי יכולת פירעון;

13.9.4 הוטל עיקול על נכסי המוסך כולם או חלקם ו/או על נכסי יחידי המוסך, כולם או חלקם ו/או בוצעה פעולת הוצאה לפועל אחרת לגבי נכסים כאמור, ועיקול או פעולה זו לא בוטלו תוך שלושים (30) יום לאחר מכן;

13.9.5 ניתן נגד המוסך ו/או יחידי המוסך, כולם או חלקם, פסק דין בסכום השווה לחמשת אלפים דולר ארה"ב (USD 5000) או יותר, אשר לא מולא תוך שלושים (30) יום ממועד נתינתו;

13.9.6 המוסך לא עמד בהתחייבויותיו הכספיות כלפי היבואן או חרג ממדיניות היבואן ומנוהליו המוכתבים כפי שנמסרו או ימסרו לו על ידי היבואן מעת לעת ו/או לדעת היבואן יהא הוא נתון בקשיים כספיים אשר ימנעו ממנו לעמוד בהתחייבויותיו כאמור;

13.9.7 המוסך חדל בפועל מלנהל עסקיו או מלתת שרות לכלי הרכב;

- 13.9.8 המוסך או יחידי המוסך הורשעו בעבירה שיש עימה קלון או עשו מעשה או מחדל כלשהו אשר, לדעת היבואן, עשוי לפגוע בשם הטוב של היבואן ו/או היצרן ו/או באינטרסים של היבואן ו/או של היצרן;
- 13.9.9 היבואן יחדל, מסיבה כלשהי, לשמש כיבואן של כלי הרכב.
- 13.9.10 במתן השירות במסגרת האחריות, המוסך נמצא משתמש בחלפים לא מקוריים ו/או חלפים שלא רכש מהיבואן.
- 13.10 בלי לגרוע מכל זכות ו/או תרופה אחרת ו/או נוספת, במקרה שהמוסך יפר הוראה מהוראות חוזה זה והפרה זו לא תתוקן על - ידו תוך עשרה (10) ימים מהמועד בו נדרש לעשות כן על - ידי היבואן, יהא זכאי היבואן לבטל חוזה זה לאלתר בהודעה חד צדדית מטעמו.
- אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מתוקפן של ההוראות הכלולות בסעיף 14.5 להלן או מכל זכות או סעד הנתונים ליבואן על - פי כל דין.
- 13.11 עם פקיעתו של חוזה זה מכל סיבה שהיא יחדל המוסך מלשמש מוסך מורשה על - פיו ויחולו ההוראות הבאות:
- 13.11.1 למוסך לא תהיינה כל זכויות או תביעות בקשר לשמות KIA ו/או סניונג ו/או לסימנים מסחריים כלשהם של היצרן ו/או היבואן ו/או בקשר למוניטין שינבע משימוש בשמות ו/או בסימנים אלה או מניצול זכויותיו על - פי חוזה זה באופן אחר כלשהו;
- 13.11.2 המוסך יסיר, על חשבונו, ממבנה המוסך, מהחנות ומכל מקום אחר בו אלה הוצבו על ידו, ויפסיק לאלתר את השימוש, בכל פרסום, שלט, כתובת, קישוט, סימון, נייר מכתבים, דברי דפוס, טפסים או כל חומר אחר הנושא את שם היבואן ו/או את השמות הנזכרים לעיל, ו/או סימן מסחרי כלשהו של היבואן ו/או של היצרן, וכן לשנות את שם החברה ושם העסק אשר במסגרתם מנהל הוא את עסקיו במידה והמותגים הנזכרים לעיל מהווים חלק משמות אלו;
- במידה והיבואן נשא בעלות השילוט שעל מבנה המוסך, הוא יהא רשאי להיכנס לחצרי המוסך ולקחת את השילוט לאחר מתן התראה בכתב למוסך להחזרת השילוט שלא נענתה.
- 13.11.3 המוסך מתחייב בנוסף שלא להשתמש בשמות המותגים הנזכרים לעיל גם לא בצורות דומות כגון על - ידי השמטת אותיות ו/או שינוי כלשהו בסמל אשר לא ישמיט באופן מוחלט את השמות הנזכרים לעיל ו/או מכל קשר לעסקיו. במסגרת האמור מסכים המוסך כי היבואן יהיה זכאי לכל סעד חוקי שיידרש לשם אכיפת התחייבויותיו אלו ובכלל זאת קבלת צו מניעה כנגדו או כל צו אחר;



- 13.11.4 המוסד יעביר ליבואן את כל המסמכים הקשורים למתן השרות לכלי הרכב ולהפצתם אשר נמצאים ברשותו ו/או בשליטתו ואת כל הפריטים אשר קיבל מהיבואן בהשאלה וללא תמורה ;
- 13.11.5 המוסד לא יהיה רשאי לחייב את היבואן לרכוש בחזרה ציוד ספציפי שרכש לצורך מתן שירות כאמור לרבות חלקי חילוף ומלאי עודף, אלא בהסכמת היבואן ובהתאם לצרכיו ותנאיו כפי שייקבעו באותה העת. במקרה כאמור, לא תהא למוסד כל טענה ו/או תביעה מכל סוג שהיא כלפי היבואן.

#### תנאים כללים

.14

- 14.1 בתקופת חוזה זה יהא המוסד רשאי לעשות שימוש בשם המותג הנזכר בסעיף 13.11.1 דלעיל ובסימנים המסחריים של היצרן ו/או היבואן, והכל בכפוף לתנאים הבאים :
- 14.1.1 השמות ו/או הסימנים הללו לא יכללו בשמו של המוסד בכל צורה שהיא.
- 14.1.2 השימוש בשמות ו/או בסימנים אלו ייעשה על - ידי המוסד אך ורק תוך ציון עובדת היותו מוסד מורשה של היבואן.
- 14.1.3 השימוש בשמות ו/או בסימנים אלו ייעשה על - ידי המוסד אך ורק למטרת קידום מתן השרות לכלי הרכב בהתאם לחוזה זה ולא לכל מטרה אחרת.
- 14.1.4 כל פרסום, שלט, כתובת, קישוט, סימון, נייר מכתבים, דברי דפוס, טפסים או כל חומר אחר אשר יעשה שימוש בשמות ו/או בסימנים אלו ו/או יאזכרם, יהיה טעון אישור מוקדם בכתב של היבואן.
- 14.1.5 עם סיום החוזה זה מסיבה כלשהי, תיפקע לאלתר זכות השימוש כאמור והמוסד יבצע, ללא דיחוי, כל התחייבויותיו המנויות בסעיף 13.11 לעיל.
- 14.2 המוסד לא ימחה לאחר חוזה זה או כל חלק הימנו, ולא יסב כל זכות או התחייבות על - פיו, אלא באישורו המוקדם בכתב של היבואן. במקרה והמוסד הינו חברה, הוא מתחייב שלא לאפשר העברת מניות בה (לאחרים) ולא להרשות הקצאת מניות בחברה ולא לשנות זכויות המניות בחברה, ללא קבלת הסכמת היבואן מראש ובכתב.
- היבואן יהיה זכאי להמחות לאחר זכויותיו ו/או התחייבויותיו על - פי חוזה זה, כולן או חלקן, בלי הסכמתו של המוסד.
- 14.3 כל סכום שעל צד לשלם לצד אחר ולא ישולם במועדו, ישא הפרשי הצמדה וריבית בשיעור המירבי ובאופן החישוב כפי שיהיה מקובל במועד הקבוע לתשלום, בבנק לאומי לישראל בע"מ על משיכות יתר חריגות, מהמועד הקבוע לתשלום ועד ליום התשלום בפועל.
- 14.4 אין בחוזה זה משום הענקה של בלעדיות למוסד בתחום הרשות המקומית בו הוא נמצא ו/או בכל תחום אחר.

14.5 ליבואן שמורה הזכות לקזז מכל סכום העשוי להגיע ממנו למוסד, בין על פי חוזה זה ובין בכל דרך אחרת, כל סכום העשוי להגיע לו ו/או למי מטעמו מהמוסד, בין אם החובות קצובים ובין אם לאו.

היבואן יהא רשאי לעכב תחת ידו כל סכום כסף ו/או נכס המגיע ממנו למוסד עד אשר יהא משוכנע כי המוסד הסדיר את כל חובותיו כלפי היבואן ו/או מי מטעמו ו/או כלפי הלקוחות.

המוסד לא יהא רשאי לקזז ו/או לעכב כל סכום המגיע ממנו ליבואן או למי מטעמו כנגד כספים המגיעים לו מהיבואן או מי מטעמו.

14.6 המוסד מתחייב להביא לידיעת היבואן, ללא דיחוי, כל מידע רלוונטי שיגיע לרשותו לרבות מידע בדבר תלויות של לקוחות, שימוש פסול ו/או בלתי חוקי בזכויות או באינטרסים של היבואן ו/או יצרן כלי הרכב. המוסד יחתום על כתב התחייבות לשמירת סודיות כמפורט **בנספח ג'**.

14.7 חוזה זה מכיל, מגלם, ממוזג ומבטא את כל התנאים המוסכמים בין הצדדים. כל הבטחות, ערובות, הסכמים בכתב או בעל - פה, התחייבויות או מצגים בדבר נשוא חוזה זה שניתנו או נעשו על - ידי הצדדים לפני כריתת חוזה זה ואשר לא באו לידי ביטוי מפורש בו, אין בהם כדי להוסיף על החיובים והזכויות הקבועים בחוזה זה או הנובעים הימנו, לגרוע מהם או לשנותם, והצדדים לא יהיו קשורים בהם החל מתאריך חוזה זה.

14.8 שום התנהגות מצד מי מהצדדים לא תחשב כויתור על איזו מזכויותיו על - פי חוזה זה או על - פי כל דין, או כויתור או הסכמה מצידו לאיזה הפרה או אי קיום תנאי שהוא, אלא אם הויתור, ההסכמה, הדחיה, השינוי, הביטול או התוספת נעשו מפורשות או בכתב.

14.9 תובענות הכרוכות בחוזה זה או הנובעות הימנו תוגשנה אך ורק לבית משפט בעל סמכות עניינית אשר מקום מושבו במחוז מרכז.

14.10 כתובות הצדדים לחוזה זה הן כמפורט לצד שמם במבוא. כל הודעה בקשר עם חוזה זה אשר תינתן על - ידי אחד הצדדים למשנהו יראוה כנמסרה לנמען במועד בו הגיעה אליו, או - אם נשלחה בדואר רשום לפי הכתובות הנ"ל, במועד בו הגיעה למענו או בתום תקופה של שלושה ימי פעילות סדירים של הדואר מעת משלוחה - הכל לפי המוקדם.

**ולראיה באו הצדדים על החתום:**

**כתב ערבות של בעלי מניות / בעלי המוסד**

אנו הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_  
מרח' \_\_\_\_\_ טל' \_\_\_\_\_

ו- \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_  
מרח' \_\_\_\_\_ טל' \_\_\_\_\_

ערבים בזאת ביחד ולחוד, למילוי כל התחייבויות המוסד, כמפורט בחוזה לעיל לרבות כל הארכה ו/או שינוי של חוזה זה, ואנו מוותרים בזאת במפורש על כל ההגנות הניתנות לערב בחוק הערבות, התשכ"ז-1967.

\_\_\_\_\_

**אישור**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ עו"ד/רו"ח מאשר בזאת כי ההסכם נחתם ע"י האנשים המוסמכים ומחייב את המוסד לכל ענין ודבר וכי כתב הערבות נחתם ע"י בעלי המניות במוסד שפרטיהם מצוינים לעיל .

\_\_\_\_\_

עו"ד/רו"ח

נספח ב' - אישור עריכת ביטוח

לכבוד

טלקאר חברה בע"מ (להלן: "היבואן")

א.ג.ג,

הנדון: הסכם מיום (להלן: "ההסכם") בינכם לבין בע"מ (להלן: המוסד")

הננו מאשרים בזאת כי החל מיום \_\_\_\_\_ ועד ליום \_\_\_\_\_ ערכנו על שם המוסד את הביטוחים המפורטים להלן בקשר להסכם כאשר היקף הכיסוי בפוליסות אינו נופל מהכיסוי הניתן עפ"י נוסח הפוליסות הידוע כביט כמפורט להלן:

1. ביטוח אש מורחב- פוליסה מס'

ביטוח אש מורחב המבטח, במלוא ערכם (בערך כינון), אובדן או נזק למבנה המוסד, החנות לתוספות ולשיפורים למוסד ו/או לחנות ולתכולה וציוד מכל סוג שהוא, לרבות כלי רכב וחלפים, כנגד הסיכונים המקובלים בביטוח אש מורחב לרבות- אש, עשן, ברק, התפוצצות, רעידת אדמה, פרעות, שביתות, נזק בזדון, שטפון, נזקי סערה וסופה, נזקי כלי טיס, נזקי מים ונוזלים אחרים, התבקעות צינורות, נזקי בום על-קולי, נזקי התנגשות, שבר זכוכית, נזק בזדון, פריצה ושוד, פגיעה על ידי כלי רכב ו/או כלי הרמה.

הביטוח כאמור כולל תנאי מפורש לפיו מותר המבטח על כל זכות כלפי היבואן ו/או הבאים מטעמו ובלבד שהויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

היבואן מצויין בפוליסה כמוטב ראשון ולא יעשה תשלום כל שהוא ללא קבלת הסכמה לכך מראש מהיבואן.

2. ביטוח אחריות כלפי צד ג' – פוליסה מס'

ביטוח אחריות המוסד ו/או הבאים מטעמו כלפי צד שלישי המבטח חבות בשל אובדן, פגיעה או נזק לגופו ו/או לרכושו של כל אדם ו/או כל גוף שהוא.

ביטוח זה אינו כפוף לכל הגבלה בדבר חבות הנובעת מאש, התפוצצות, בהלה, מכשירי הרמה, פריקה וטעינה, קבלנים וקבלני משנה וכן תביעות תחלוף מצד המוסד לביטוח לאומי.

גבולות האחריות לא יפחתו מסך השווה ל-1,500,000 \$ לארוע ובמצטבר לתקופת ביטוח שנתית.

הביטוח יורחב לכסות היבואן כמבוטח נוסף בגין אחריותו כנותן רשות וכן בגין אחריותו למעשי ו/או מחדלי המוסד, וזאת בכפוף לסעיף אחריות צולבת לפיו נחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.

3. ביטוח חבות מוסכים + אחריות מוצר- פוליסה מס'

ביטוח חבות מוסכים ואחריות מוצר בגבול אחריות שלא יפחת מ- \$ 500,000 לאירוע ולתקופה. ביטוח זה אינו כפוף לכל הגבלה בדבר חבות הנובעת מאש ו/או התפוצצות, מוצרים שנמכרו על ידי המוסך או שסופקו על ידו לרבות שרותים הניתנים על ידי המוסך ו/או מי מטעמו (מבלי לפגוע בכלליות האמור לרבות שרותי תקון, טיפול, בדיקה או הרכבה), מעלית ומכשירי הרמה, אי יושר עובדים ואחריות מקצועית כלשהי.

הביטוח יורחב לכסות היבואן ו/או מי מטעמו ומכוחו בגין אחריותו כנותן רשות וכן בגין אחריותו למעשי ו/או מחדלי המוסך, וזאת בכפוף לסעיף אחריות צולבת לפיו נחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.

#### 4. ביטוח אחריות מעבידים-פוליסה מס'

ביטוח אחריות מעבידים בגין חבות המוסך כלפי כל המועסקים על ידו ומטעמו. ביטוח זה אינו כולל כל הגבלה בדבר עבודות בגובה או בעומק, שעות עבודה, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם, וכן בדבר העסקת נוער.

גבול האחריות לא יפחת מסך \$ 5,000,000 לעובד, לאירוע ובמצטבר לתקופת ביטוח שנתית.

הביטוח כאמור הורחב לשפות את היבואן במידה וייחשב כמעביד של עובדי המוסך ו/או מי מהם.

הננו מאשרים בזאת כי הביטוחים כוללים תנאי מפורש לפיו הינם קודמים לכל ביטוח אשר נערך על ידי היבואן וכי המבטח מוותר על כל טענה ודרישה בדבר שיתוף ביטוחי היבואן. כמו כן אנו מתחייבים כלפיכם כי הפוליסות לא תצומצמנה ולא תבוטלנה אלא אם תמסר הודעה כתובה בדואר רשום ליבואן 60 יום מראש.

בכפיפה לתנאים ולהסתייגויות של הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה.

---

תאריך

---

חתימת + חותמת חברת הביטוח

### התחייבות לשמירת סודיות

אנו הח"מ מתחייבים בזאת כלפי טלקאר חברה בע"מ כדלקמן :

1. כי נשמור על סודיות מוחלטת ביחס לכל מידע, תוכנית, חומר, מסמך עיוני או מדעי או מעשי, בין בכתב ובין בע"פ ביחס או בקשר לכל דבר שהובא לידיעתנו במסגרת התקשרותנו עמכם, ובמיוחד לגבי לקוחות שלכם או אנשים או גופים שאיתם אתם בקשרי מסחר, או בקשר לכל פעולה ו/או מעשה שעשינו במסגרת ההתקשרות עמכם.
  2. אנו מתחייבים לנקוט בכל האמצעים הדרושים כדי לגרום לעובדינו או מי שמועסק על ידינו או מטעמינו למלא אחר התחייבות זאת וידוע לנו שהפרת התחייבות זאת על-ידי עובדינו או מי שמועסק על ידינו או מטעמנו, תחשב הפרת התחייבות זאת על ידינו ואנו נהיה אחראים לתוצאות הפרת ההתחייבות.
  3. בכל מקרה שנפר התחייבות זו - או חלק ממנה - נהיה חייבים לפצותכם בגין כל נזק שיגרם לכם כתוצאה מכך, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד ו/או תרופה אחרת שיש לכם עפ"י כל חוק ו/או דין.
  4. התחייבות זו לא תחשב כמופרת במקרה שמדובר במידע שהוא נחלת הכלל ו/או נמסר לנו ע"י צד שלישי ו/או בקשר למידע שנמסר במסגרת הליך משפטי.
-



## **נספח ג' – כתב ויתור על פרטיות וסודיות**

**כתב ויתור על פרטיות וסודיות**

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד  
טלקאר חברה בע"מ  
המסגר 32  
**תל אביב**

א.ג.נ.,

**הנדון: כתב ויתור על סודיות**

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, נותן בזאת רשות לטלקאר חברה בע"מ, בעצמה או באמצעות מי מטעמה, לרבות באמצעות חוקר פרטי מורשה, לערוך לגבי חקירה (זאת על פי הדין, על מנת לבדוק את יכולתי והתאמתי לשמש כמרכז שירות מורשה מטעם טלקאר, ואת עמידתי בדרישות המפורטות בחוברת אמות המידה. הנני מסכים כי החקירה בענייני תיערך, בין היתר, הן לגבי עברי הפלילי והן לגבי מצבי הכלכלי. הנני מוותר על סודיות או חיסיון לגבי המידע הנוגע אלי והמצוי בידי כל גוף או אדם כלפי טלקאר ולא תהיה לי כל טענה או תביעה מסוג כלשהו בקשר למסירת מידע כאמור.

מבקש ההרשאה





**נספח ד' – תכנון מרכז השירות**

## נספח ד

### תכנון מרכז השירות

\*הנספח נכתב בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אך מיועד לנשים וגברים כאחד.

#### 1. הליכי תכנון

גודל המרכז שירות נקבע על פי התהליכים שיפורטו להלן באמצעות שיתוף פעולה מחלקתי הדוק לטובת בחירת סדרי עדיפויות שטח באתר המרכז שירות.

##### 1.1 נתונים הכרחיים:

- גודל האוכלוסייה בישוב בו ימוקם מרכז השירות. (ע"פ נתונים שיפורסמו באתר של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה).
- כמות מכירות שנתית.
- מס' כלי רכב בעבודה (UIO).
- מס' כניסות צפוי בחודש או יום בממוצע.

##### 1.2 מס' עובדי השירות:

מס' העובדים הישירים (יצרניים) טכנאים, חשמלאים, פחחים, צבעים ועוזרים וכן מס' העובדים העקיפים (שאינם יצרניים) מנהלי עבודה, פקידות, ועובדים כלליים יקבע על פי נפח העבודה.

-> טכנאי 1 : 3-5 כלי רכב ביום עבודה (8 שעות), 2.3 שעות לכרטיס עבודה.

##### 1.3 מס' תאי עבודה:

מס' תאי העבודה הנדרש יחושב באמצעות חישוב מכלול אלמנטים כפי שיפורט בהמשך נספח זה. במידה והמרכז שירות מספק שרותי פחחות וצבע בנוסף יש לחשב את כמות תאי העבודה הנוספים על פי הערכת צפי העבודה.

-> 1.3 תאי עבודה עבור טכנאי (דרישות מינימום 1 ליפט עבור טכנאי).

##### 1.4 אזור המתנת לקוחות, משרדים, חדרים תומכי עבודה וחדרים תומכי עובדים:

גודל איזור המתנת לקוחות יבוסס על מס' הלקוחות המקסימלי המצופה בשעת עומס במרכז השירות. מס' זה יושפע ממספר גורמים, האם קיים או לא שרות מהיר ו/ או בדרישות מקומיות. מס' וגודל המשרדים יבוסס על מס' וסוגי העבודה הנדרשים מעובד משרד. אזורי תמיכת העבודה כוללים: חדר כלים, חדר טעינת מצברים, חדר מדחס אוויר, חדר שיפוצים וכו'. תדירות, מהירות, ויעילות העבודה יהיו הכלים על פיהם תבוסס קביעת גודל אזורי התמיכה.

"חדרי" העובדים יכללו: חדר לוקרים, שירותים, חדרי רחצה, חדר אוכל וכו'. גודל חדרים אלו יבוסס על מס' העובדים המשתמשים בהם.

**1.5 סקיצת מבנים :**

סקיצת מבנים תשורטט בהשתתפות כל המחלקות לטובת המבנה העתידי. כשמכניס את הסקיצה יש לנתב תשומת לב ליעילות תיקון וזרימת הרכבים. לאחר שרטוט הסקיצה ניתן לחשב את הגודל של המבנים.

**1.6 אזורי חניה :**

אזורי החניה יכללו בתוכם חלקות עבור תצוגת רכב חדש ומשומש, חניית לקוחות, חניית טיפולים, חנית אחסנת רכב חדש ומשומש חנית עובדים וכו'.

מס' מקומות החניה יבוסס על נתוני מכירה שנתיים של רכבים חדשים ומשומשים על מס' תאי עבודה פעילים וכו'. בהחלטה על הגודל הכללי של איזור החניה יש לחשב את מס' תאי החניה + שטח תמרון פנימה והחוצה מהחניה עצמה. יש לקחת בחשבון גם חניה עתידית עם צמיחת ופיתוח מרכז השירות ככל וידרש.

**1.7 פריסת אמצעי מרכז השירות :**

פריסת אמצעי מרכז השירות תבוסס על הנתונים שנאספו בצעדים 1.1-1.7 על בסיסת ניתן לחשב את גודל השטח מרכז השירות.

**2. כוח אדם, מס' תאי עבודה .2**

שטח מרכז השירות יקבע תוך התחשבות בפוטנציאל המכירות, הערכת מס' הרכבים באזור, שימור הלקוחות, איכות העבודה והתחזית העסקית.

כיוון שלכל מרכז שירות נתונים תכנים ואמצעים שונים יש לבחון את כלל הנתונים ועל בסיסם לקבוע את השטחים הנדרשים למרכז השירות וכן את מספר תאי העבודה. לשרותי פחות וצבע נתייחס בנפרד על פי מצב השוק וטריטוריית מרכז השירות.

**2.1 תאי עבודה**

ברוב המקרים תאי העבודה מהווים את מסת השירות העיקרית במרכזי השירות. יתר אמצעי השירות יחושבו בהתבסס על תאי העבודה.

**2.2 מועסקי שרות יצרניים**

המספר הנדרש של מועסקי שרות יצרניים הכולל טכנאים, חשמלאים ועוזרים מבוסס על הנסיבות העסקיות, הכלים, הציוד והיעילות. המספר הנדרש קשור ישירות למספר הזמנות העבודה.

**2.3 מועסקי שרות שאינם יצרניים**

המספר הכולל של מועסקי השרות שאינם יצרניים מבוסס על המספר הכולל של מועסקי השרות היצרניים. (זאת כמפורט בנספח ו').

### 3. המוסך

#### 3.1 כניסה ויציאה

רוחב הכניסה והיציאה יהיו 4 מטר או יותר עבור תנועה חד כיוונית ו-6 מטר או יותר עבור תנועה דו כיוונית. הגובה יהיה 3 מטר מעל ריצפת המוסך עבור כלי רכב פרטיים, ו-4 מטר עבור משאיות.

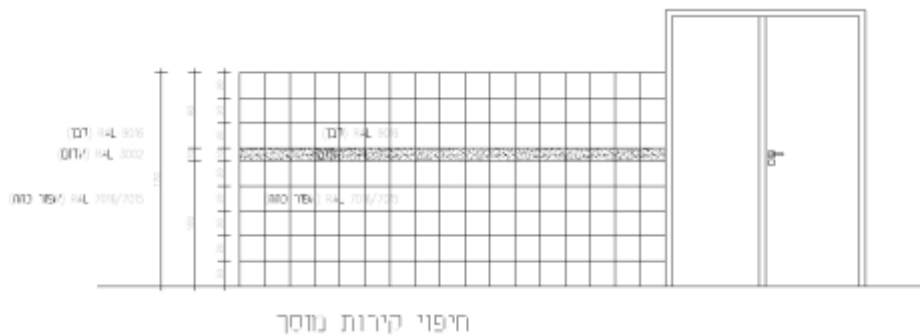
#### 3.2 תיקרה

גובה הקורות בתיקרות המוסך יהיה יותר מ- 5.5 מטר לטובת התקנת "ליפט".

#### 3.3 חיפוי ריצפה וקירות

- רצפת אזור הקבלה והלקוחות: רצפת הקבלה תהיה אפור בהיר בכלל רצפת העבודה ואפור כהה באזור תאי העבודה

חיפוי הקירות באזור העבודה יהיה באמצעות אריחים. מהרצפה מעלה: אפור כהה 424C גובה 100 ס"מ, כחול Pantone 2768 גובה 10 ס"מ, אפור בהיר 427C גובה 60 ס"מ



- רצפת העבודה תהיה חסינת שמן וקלה לניקוי. ציפוי הרצפה ועיצובה יהיה באריחים 10X20 ס"מ עמידים בעומס גבוה ומיועדים לכלי רכב, בעובי 13 מ"מ, AC-R11, בצבעים אפור בהיר וכהה.

#### 3.4 ניקוז

- מי פסולת במרכז שירות מכילים לכלוך, שמן, צבע וכדומה ויש לטפל בהם בכל האמצעים המחויבים ע"פ החוק והתקנות. מלכודת חול, מיכל מחיצות, מיכל הפרדה וכדומה.
- קיימת אפשרות לניקוז מי שפכים. בטיחות תפעולית.
- ניקיון מערכת הניקוז יתבצע על בסיס קבוע.

### 3.5 תאורה

- איכות התאורה מהווה פקטור חשוב בביצוע עבודות מדויקות, בשיפור יעילות תפעול ובבטיחות תפעולית. יש להקדיש תשומת לב ליצירת סביבת עבודה בה הפעילות מתבצעת ביעילות ובבטיחות.
- רצוי להשתמש באופן מקסימאלי בתאורה טבעית במבנה מרכז השירות.
- הבהירות הנדרשת במרכז שירות היא 200-300 לוקס.

### 3.6 אורור

- במרכז השירות תהיה מערכת אורור מתאימה המורכבת מחלונות, דלתות ומאווררים שמטרתה מניעת אבק ויצירת אורור.
- באזורים בהם עובדים מנועים ויש פליטת גזים יש לדאוג לציוד סינון וניתוב גזי פליטה מחוץ למרכז שירות כמו כן יש לדאוג לבידוד רעשים.

### 3.7 חדר שיפוצים

תיקון ו/ או שיפוץ מנועים ומכללים גדולים אחרים יתבצע בחדר שיפוצים. חדר שיפוצים יכול: חדר שיפוץ מנועים, חדר שיפוץ מכללים חשמליים, חדר תיקון חלקים וחדר מכונות בהתאם לגודל מרכז השירות. באזור השיפוצים מומחי השיפוץ יבצעו את עבודתם ללא הפרעות מיותרות. מרכז שירות קטן ייחד לטובת השיפוצים אזור במרכז שירות ולא חדר.

⇐ שטח מומלץ לפחות 20 מטר מרובע.

### 3.8 אזור בחינת הרכב

יש לייחד שטח לטובת יצירת אזור בחינת רכב, באזור זה תתבצע בדיקת מצב הרכב ואיכות העבודה שבוצעה. אזור בחינת הרכב יבנה אמון ביכולות מרכז השירות, ישמש כלי פרסומי עבור מרכז השירות ויגדיל את יעילותו של המרכז שירות.

### 3.9 חדר מצברים וחלקים חשמליים

לטובת בדיקה ותיקון של חלקים חשמליים. חדר זה יצויד במכשירי בדיקה לציוד חשמלי במרכזי שירות בינוניים וגדולים. בחדר זה ימוקם גם מכשיר לטעינת מצברים.

יש להתקין מערכת אוורור ציוד חשמל, שכן בזמן טעינת מצברים נוצר גז מימן אותו יש לנקות מהחדר. חדר זה יופרד מאזורים אחרים באמצעות מחיצות, כמו כן יקבעו מחיצות בין חדר המצברים לחדר בדיקת מכללי חשמל.

⇐ שטח מומלץ - 4 מטר מרובע.

### 3.10 חדר כלים

לטובת בקרה ותחזוקת הכלים בהם משמשים כל הטכנאים יש צורך בחדר כלים. יש לקבוע מנעול בדלת למניעת גניבה. יש למקם חדר זה במקום נוח בקרבה לתאי העבודה.

⇐ שטח מומלץ - 5 מטר מרובע.

### 3.11 איזור אחסון חלקים

במטרה למקם באופן מסודר חלקים שפורקו וחלקים נוספים, יש לקבוע אזור אחסון חלקים במרכז שירות. אזור זה יהיה ממודף ומסודר, החלקים יבדקו על בסיס קבוע והמיותרים יזרקו לפח.

⇐ שטח מומלץ - 10 מטר מרובע.

### 3.12 אחסון חומרים מסוכנים

חומרים דליקים כגון גריז, שמן, צבע וטינר יאוכסנו מחוץ לשטח העבודה אך בקרבה מספקת לשימוש יום יומי. מבנה האכסון ישתלב עם מבנה מרכז השירות ויעמוד בתקני כיבוי אש.

### 3.13 מוסך הפחחות

אזור הפחחות מייצר רעש רב ונסורת ברזל ולכן יש להפרידו מתאי העבודה הכלליים בעזרת קירות חסיני רעש, או למקמו במבנה אחר כך שלא יפריע לפעילויות האחרות. כיוון שמתבצעים ריתוכים והלחמות ויש שימוש בגזים יש להקדיש תשומת לב מיוחדת לנושא הבטיחות.

### 3.14 מוסך הצבע

על מוסך הצבע להיות נפרד מהמוסך השירות הכללי בשל הרעש והלכלוך שהוא מייצר, אך יש למקמו בסמיכות למוסך השירות הכללי. כאשר מתכננים את מוסך הצבע יש להביא בחשבון את הפרמטרים הבאים:

- מוסך הצבע ימוקם קרוב למוסך הפחחות, שכן העבודות קשורות ומשלימות האחת את השנייה.
- בשל שימוש בחומרים דליקים במוסך הצבע, ינקטו אמצעים נגד שריפה.

- תותקן מערכת אוורור מתאימה.
- יעשה שימוש באמצעי ניקוז טובים
- יש לפעול על פי תקנות רישוי עסקים (סילוק פסולת חומרים מסוכנים), תשנ"א-1990. לטובת תפעול תקין של המרכז שירות.
- מס' תאי העבודה עבור פחחות וצבע יבוסס על הנפח העסקי. מומלץ שהיחס בין תאי עבודה כלליים לתאי עבודה פחחות וצבע, יהיה 6:4.

**א. משרד מוסך פחחות וצבע**

במרכזי שירות בינוניים וגדולים, היכן שהפחחות וצבע נפרדים מהמרכז שירות הכללי, יש צורך במשרד ייעודי עבור מרכז שירות פחחות וצבע.

← שטח מומלץ - 8 מטר מרובע עבור האדם הראשון + עוד 5 מטר מרובע עבור כל אדם נוסף.

**ב. תאי עבודה עבור מוסך פחחות וצבע**

המידות הבאות מומלצות לרכבים פרטיים :

עבודת פחחות	7 מטר אורך x 4 מטר רוחב
עבודת פחחות ומתיחה	10 מטר אורך x 8 מטר רוחב
ניקוי חול וצבע	7 מטר אורך x 4 מטר רוחב
ביתן צבע	7 מטר אורך x 6.5 מטר רוחב
מעבר רכב במרכז שירות	6 מטר רוחב

**ג. אחסון צבע**

- צבע יאוחסן על פי התקנות המקומיות.
- צבע יאוחסן בתנאים מתאימים בהתאם להוראות יצרן הצבעים.
- שטח מומלץ - 4 מטר מרובע.

**3.15 חדר קומפרסור אוויר**

כיוון שהקומפרסור בזמן עבודה גורם לרעש סביבתי, יש לייחד חדר קומפרסור נפרד המצויד בקירות חסיני רעש. יש לאוורר חד זה באמצעות פתחי אוורור. מיקום החדר יתוכנן כך שהצנרת תהייה קצרה ככול שניתן.

⇐ שטח מומלץ - לפחות 3 מטר מרובע.

### 3.16 חדר חשמל ותקשורת

יש להתקין ארונות חשמל מרכזיים לטובת ריכוז אספקת מתח ובקרת תאורה. הכול במקום אחד מרכזי במרכז השירות. יש להתקין מתג ראשי ומתג חוסם עבור אספקת מתח ותאורה. מומלץ להוסיף מתג פרטני לכל יחידת ציוד חשמלית, לטובת בטיחות וחיסכון. במרכזי שירות קטנים במידה ומתאפשר על פי התקנות. ניתן למקם לוחות חשמל ונתיכים על קיר חדר הכלים.

## 4. ארגון משרדי השירות

### 4.1 משרד מנהל מרכז השירות

משרד זה ישמש גם לשיבות עם לקוחות כאשר אין חדר אחר מתאים במרכז השירות, עובדה שתאפשר ללקוחות לדבר על בעיות השירות שלהם או כל נושא אחר עם מנהל מרכז השירות בלי להפריע ללקוחות אחרים או לעובדי מרכז השירות.

⇐ שטח מומלץ - 10 עד 15 מטר מרובע.

### 4.2 משרד יועץ השירות

משרד יועץ השירות תפנה לאזור קבלת לקוחות השירות. כיוון שתפקידו המרכזי של יועץ השירות הוא מכירת שירות, המשרד יכיל את תיקי הלקוח ואת היסטוריית הלקוח. יש לתת תשומת לב מיוחדת לקשר עם הלקוח במשרד זה.

### 4.3 משרד מנהל העבודה

משרד מנהל העבודה ימוקם במקום בו תהיה למנהל העבודה אפשרות למבט מקיף על מרכז השירות, שכן באחריותו לנתב את העבודה, לבקר את הזמנות העבודה ולתכנן את זמן העבודה.

⇐ שטח מומלץ - 5 מטר מרובע.

### 4.4 משרד מתאם השירות

מתאם השירות ומשרד קבלת הלקוחות מכין ומציג חשבוניות ומקבל תשלומים שונים במרכז השירות.

### 4.5 חדר ארכיון

יש צורך בחדר ארכיון לטובת טפסים, רשומות ותיקים לשימוש משרדי.



← שטח מומלץ - 5 מטר מרובע עבור כל בן אדם.

#### 4.6 חדר ישיבות

חדר המיועד לטובת ישיבות, הדרכות והרצאות.

#### 5. ארגון אזורי מתן השירות

##### 5.1 אזור קבלת הלקוחות

אזור קבלת הלקוחות מאפשר את המפגש הראשון של הלקוח עם מרכז השירות. באזור קבלת הלקוח יימכר השירות ללקוח ומכאן חשיבותו הרבה.

אזור קבלת הלקוח ימוקם סמוך לכניסה מהרחוב באופן שהנגישות אליו תהיה נוחה ללקוח. יש להתקין שלטי הכוונה במרכז השירות כעזר ללקוח. לפני אזור קבלת הלקוחות תהיה רחבה גדולה שתאפשר זרימת לקוחות נוחה, ותמנע התגודדות מיותרת.

אזור קבלת הלקוחות יתוכנן ויעוצב בהתאם למפרט

בתכנון אזור הלקוחות יש להביא בחשבון את הפרמטרים הבאים :

- אזור קבלת הלקוחות והחניה יתוכנן מתוך כוונה לאפשר זרימת תנועה וגישה נוחה לרכבי הלקוחות.
- אזור זה יסומן באופן ברור בעזרת חיצו הכוונה, שלטים ותאורה.
- דלפק קבלת הלקוחות יאורגן כך שיעניק רושם טוב ללקוח.
- על אזור קבלת הלקוחות להיות רחב מספיק כך שיאפשר בדיקת רכבים על ידי יועץ השירות.
- על אזור קבלת הלקוחות להיות מואר היטב ולאפשר בדיקה איכותית של רכבי הלקוחות.
- לאזור קבלת הלקוחות תהיה מערכת ניקוז טובה.
- לאזור קבלת הלקוחות יהיה פני שטח שאינם מחליקים לטובת ביטחונם של הלקוחות וצוות הקבלה.
- אזור הקבלה יהיה נפרד ומרוחק מעט מחדר המתנת הלקוחות.
- באזור הקבלה יוצג קיט החזות של סאנגיונג.

## 5.2 חדר המתנת לקוחות

מספר הלקוחות הצפוי להשתמש בחדר המתנה ייגזר מהערכה של הפעילות בשעת העומס, שתשתנה ממקום למקום. יש לייחד תשומת לב לריהוט ולציוד בחדר המתנת לקוחות.

בתכנון חדר המתנת לקוחות יש להביא בחשבון את הפרמטרים הבאים:

- חדר המתנה יהיה נוח, מצויד בטלוויזיה, מגאזינים, עיתונים, כיבוד קל, עמדות אינטרנט, wi-fi וכדומה. וכן יוצבו מכוונת שתייה חמה/קרה.
- מחדר המתנה תהיה אפשרות לראות את רצפת העבודה, תהיה גישה נוחה לחדר הקבלה, לדלפק החלקים, לקופה ולשירותים.

## 6. אזורים נוספים – מרכז שירות

6.1 תנאי העובדים - חדר ארוניות, חדר אוכל, שירותים ומקלחות יסופקו לעובדים ע"י מרכז מרכז השירות.

### 6.2 אזור חניה ומעבר רכבים

מפרכי החניה יכללו אזורים עבור מבקרים, רכבי תצוגה חדשים וישנים, רכבי שירות, רכבים באחסנה ורכבי עובדים. מס' מקומות החניה יבוסס על הפוטנציאל השנתי של רכבים חדשים וישנים, מס' תאי העבודה הכלליים והייעודיים, דרישת הרשות המקומית וכדומה.

מספר מקומות החניה הדרושים למרכז שירות שירות יחושב באופן הבא:

יחס של 2 חניות עבור כל תא עבודה	חניות שירות (המתנה, מוכנים למסירה)
מבוסס על צורך עסקי מקומי	חנית מבקרים
מבוסס על צורך מקומי	חנית עובדים

### 6.3 פחי אשפה

אזור האשפה במרכז השירות ישמר נקי ומסודר על פי תקנות הרשות המקומית. אזור האשפה ימוקם ככל הניתן מחוץ לשדה הראיה של הלקוח.

## 7. עיצוב מרכז השירות

### 7.1 מבנה מרכז השירות

- במהלך הבניה יש לפעול בהתאם לחוקים ותקנות הרשויות מקומיות, תכנון מרכז השירות יתבצע באמצעות אדריכל המאושר על ידי טלקאר.

- ריהוט – הריהוט במשרדי מרכז השירות יבוצעו ע"י נגר שיאושר ע"י טלקאר.
- שילוט – כלל השילוט במרכז השרות יבוצע ע"י ספק שיאושר ע"י טלקאר.
- המבנה יהיה נוח ופונקציונאלי עבור כל סוגי העובדים לטובת ביצוע עבודתם. תשומת לב תינתן לאור השמש, לגשם, לשלג, לתאורה, לאוורור וכדומה. בהתאם לנסיבות מזג האוויר.
- הבניין יהיה פונקציונאלי, מבנה פשוט עם מחשבה על התרחבות עתידית.

## 7.2 ריצפה

תישמר נקייה ומסודרת לשמירה על בטיחות ויעילות העבודה. בנוסף עליה להיות חזקה, קשה ועמידה בפני שחיקה, משקלים ולחצים כבדים, שמן, גריז, חומצה ומים. על המשטח להיות עשוי מחומרים שאינם גורמים להחלקה. התקנים לבניית תשתית הרצפה יהיו בהתאם להוראות הדין. הריצפה תיבנה בשיפוע מתון לטובת ניקוז הלכלוך והמים. סימון משטח הרצפה יתוחם עם סימון תאי העבודה, חיצו הכוונה וכדומה, על מנת לשמור על הסדר ולאפשר תנועה זורמת בכניסת ומעבר כלי הרכב במרכז השירות.

אריחי הרצפה יהיו במידות 20X10 ס"מ ובעובי של 13 מ"מ האריחים בעלי עמידות

וחוזק בפני שחיקה (בצבע אפור בהיר ואפור כהה)



## 7.3 קירות

הקירות הפנימיים יצופו באריחים עד לגובה 1.2 מטר מעל הריצפה, באזור השירות הכללי.

## 7.4 מוסך פחות וצבע

הקווים המנחים עבור מוסד הפחחות וצבע תואמים לאלו של מרכז השירות הכללי. יש להביא בחשבון את הנקודות הבאות, הנובעות מאופי העבודה במוסד הפחחות וצבע:

- פחחות- אש מחיתוך מתכות וריתוכים, רעש ואבק.
  - צבע- אבק מניקוי חול, רסס צבע מצביעה בהתזה, מערכת ביוב מתאימה לחול רטוב ותערובות צבע, אפשרות אש ופיצוץ בשימוש בחומרים דליקים ונפיצים.
- בשל כך יש ליצור סביבה מתאימה לעבודה במוסד הפחחות וצבע. יש ליצור מחיצות לצידוד, וילונות ונייל ומאווררים באזור הצביעה.

## 8. תשתיות- מרכז שירות

### 8.1 מערכת אספקת חשמל

כל יציאות החשמל ימוקמו בהתאם להוראות הדין. מערכת אספקת החשמל תהיה כזו המאפשרת שימוש בכל הכלים וההתקנים החשמליים, וכן תאורה איכותית. חיווט וצנרת חשמל תמוקם ותאורגן על הקיר לטובת אחזקה ובקרה קלים.

### 8.2 ניקוזים

8.3 כל תעלות הניקוז הנדרשות במרכז השירות יקבעו בהתאם להוראות החוק. תעלות הניקוז יחוברו למיכל הפרדה מים/ שמן כנדרש. **אוויר**

אבק וגזי פליטת מנועים נוצרים בכמויות גדולות במרכז השירות. יש לדאוג לקיומה של מערכת אוורור למען בטיחות העובדים ולקוחות מרכז השירות.

מיזוג אוויר – באזור הקבלה, המשרדים והמתנת לקוחות תותקן מערכת מיזוג אוויר.

### 8.4 תאורה

תכנון התאורה יעשה בהתאם לאזור הרלוונטי במרכז השירות. במשרדים, אזור הקבלה, אזור תאי העבודה ואזור שירותי העובדים עצמת התאורה (לוקס) משתנה ותלויה בתפקיד האזור.

## 9. שטח הקרקע

שטח הקרקע כולל את אזור החניה, אזור מעבר כלי הרכב, אזור פחי האשפה.

### הפרמטרים בהם יש להתחשב:

- תחום תנועת הלקוח באתר יהיה מוגדר ומוגבל. אזור זה ישמר נקי ומסודר להבטיח את בטיחות הלקוחות. חניית הלקוחות, אזור הקבלה ואזור חניות השירות ימוקם קרוב לכניסה מהרחוב. כמו כן עליו להיות במרחק קצר ככל שניתן ממשרד הקבלה. על אזור זה להיות מנוקז כהלכה.
- רכבים ואנשי שירות ינועו במעגל העבודה מאזור חניית רכבים ממתנינים לטיפול, לאזור חניית רכבים אחרי טיפול. ולכן פריסת אזור השירות תתוכנן כך שהמרחק בין האזורים יהיה קטן ככל שניתן.

- אזורי חניה עבור רכבי עובדים ורכבים אחרי תאונה ימוקמו באזורים יחסית מוצנעים באתר. פחי אשפה ימוקמו בחלקו האחורי של האתר ועל פי תקנות תברואה מקומיות.
- שטח האתר ישמר תמיד בטוח, נקי ומסודר. כל אזורי החניה ומעברי הרכב יהיו מרוצפים. מפרצי החניה יופרדו בפסים לבנים.

דרכים בתוך שטח מרכז השירות התנועה יכוונו באמצעות שילוט מתאים.



## נספח ה' – Space Identity ודרישת שילוט

## Symbol Mark

It symbolizes the shape that a bird hugs the earth and flies to the cosmos. It means that SsangYong Motor will play a soaring automotive manufacturer in the world. This symbol mark as the most representative sculpture symbolizing SsangYong Motor Company is used for all application system. The color of the symbol mark uses as Pantone 2768 and image transformation is strictly forbidden.



## Logotype

Logotype as a unique typeface explaining the enterprise brand was designed in consideration for harmony with the symbol mark. The color of the logotype uses Pantone 2768 and image transformation is strictly forbidden. In addition, it must not be associated and used with the company name or the exclusive typeface.

**SSANGYONG**



## Signature (Centered Combination)

Signature as an official marking method in combination with symbol mark and logotype preserves formative character and unity. The signature of the centered combination as the most used signature is the most basically used for all application systems excluding special circumstances.



## Signature (Horizontal Combination)

Signature as an official marking method in combination with symbol mark and logotype preserves formative character and unity. The signature of the horizontal combination is used for the insufficient layouts for the abundant space of the centered combination such as Front Sign etc.,



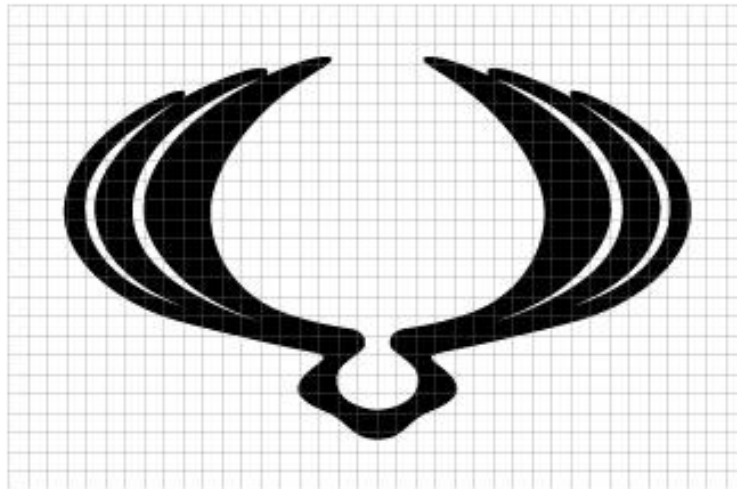
## Signature (Vertical Combination)

Signature as an official marking method in combination with symbol mark and logotype preserves formative character and unity. The signature of the vertical combination is used for the insufficient layouts for the abundant space of the centered combination such as Prop Sign etc.,



## Symbol Mark Grid

Symbol mark as the most representative sculpture symbolizing the enterprise should use the data of Manual CD but in case the data is not available to use, the grid system is used to prevent the design transformation.



3mmx3mm

## Symbol Mark Prohibition Regulation

It illustrates the cases when the style or color transformation of the symbol mark damages the image of the enterprise brand. It is required to completely manage in order to prevent any transformation similar to this referring to the illustrated cases.



Transformed styles cannot be used.



Can't be used with other diagrams.



Can't be used for lines.



Can't use other colors not provided.



Can't be used on dark ground color.



Can't be used on complicated background.

## Logotype Grid

Logotype as a unique typeface representing the enterprise brand should necessarily use the data of Manual CD but in case the data is not available to use, the grid system is used to prevent the design transformation.



3mmx3mm

## Logotype Prohibition Regulation

It illustrates the cases when the style or color transformation of the logotype damages the image of the enterprise brand. It is required to completely manage in order to prevent any transformation similar to this referring to the illustrated cases.



**SSANGYONG Motor**

Can't be used in combination with the exclusive typeface Motor.



**SSANGYONG ABC Corp.**

Can't be used in combination with the company name.



**SSANGYONG MOTOR**

The company name can't be used in capital letter.

## Logotype Prohibition Regulation

It illustrates the cases when the style or color transformation of the logotype damages the image of the enterprise brand. It is required to completely manage in order to prevent any transformation similar to this referring to the illustrated cases.



Transformed styles can't be used.



Can't be used together with other diagrams.



Can't be used as lines.



Can't use other colors not provided.



Can't be used on dark ground color.



Can't be used on complicated background.



## Signature Block (Centered Combination)

Signature of the centered combination is the most basically used for all layouts excluding special circumstances and should necessarily use the data of Manual CD but in case the data is not available to use, the signature block is used to prevent the design transformation.



## Signature Block (Horizontal Combination)

Signature of the horizontal combination is used for layout that requires horizontal combination and should necessarily use the data of Manual CD but in case the data is not available to use, the signature block is used to prevent the design transformation.



## Signature Block (Vertical Combination)

Signature of vertical combination is used for layout that requires vertical adaptation and should necessarily use the data of Manual CD but in case the data is not available to use, the signature block is used to prevent the design transformation.



## Signature Prohibition Regulation

It illustrates the cases when the transformation of the signature damages the image of the enterprise brand. It is required to completely manage in order to prevent any transformation similar to this referring to the illustrated cases.



Can't be combined with others except for the logotype.



Can't be combined with others except for the symbol mark..



Can't use any transformed styles.



Can't combine changing the position.



Can't combine changing the size.



Can't be used with other diagrams.

## Signature Prohibition Regulation

It illustrates the cases when the transformation of the signature damages the image of the enterprise brand. It is required to completely manage in order to prevent any transformation similar to this referring to the illustrated cases.



Can't use other colors not provided.



Can't use other colors not provided.



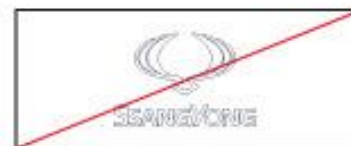
Can't use other colors not provided.



Can't be used on complicated background.



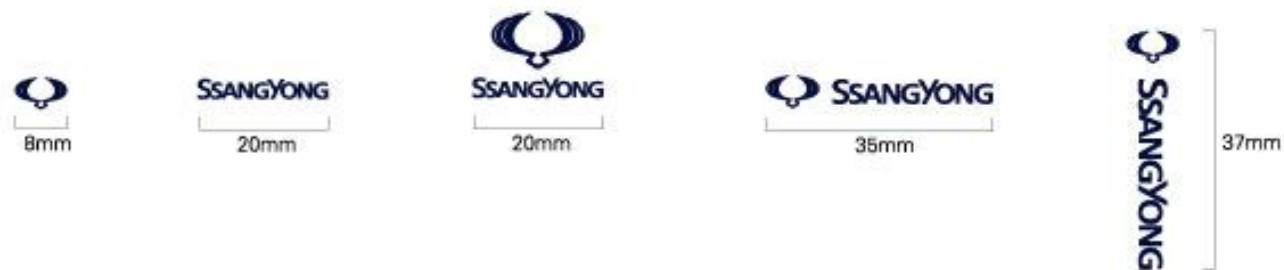
Can't be used on complicated background.



Can't be used as lines.

## Minimum Regulation

The minimum regulation is the reduction limit which doesn't cause lower discernment and readability so that it should be observed.



## Typeface

The designated typeface is developed in consideration for the symbol mark and logotype and is used for forms and signs so that it should necessarily be used separately from the logotype and in case of use of other typeface, it is required to discuss with the manager in charge of SsangYong Motor Company CI.

### Main Typeface

Univers 75 Black

**ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ**  
**abcdefghijklmnopqrstuvwxyz.,()<>[]\%\$@!7-+=**

### Sub Typeface

Univers 65 Bold

**ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ**  
**abcdefghijklmnopqrstuvwxyz.,()<>[]\%\$@!7-+=**

Univers 45 Light

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
 abcdefghijklmnopqrstuvwxyz.,()<>[]\%\$@!7-+=

## Typeface Example

As for the exclusive typeface, the utilization scope is used for the company name mark and can't be combined with the symbol mark. In case of other use, it is required to discuss with the manager in charge of SsangYong Motor Company CI.

**SsangYong Motor Company**

**SsangYong Motor**



## Typeface Prohibition Regulation

It illustrates the cases when the exclusive typeface was used in a wrong way and damages the image of the enterprise brand. It is required to completely manage in order to prevent any transformation similar to this referring to the illustrated cases.



Can't be used in combination with the symbol mark.



Can't be used in combination with the logotype.



The company name can't be used in capital letter.

## Color

The exclusive color, Dark Blue (Pantone 2768) is the most important color to be applied to the symbol and logotype to form a brand and the supplementary colors, Gray (Pantone 415) and Red (Pantone 032) are required to expand the application systems so that it is required to necessarily observe the Pantone Color Numbers. According to circumstances, it is required to use on the basis of the printing exclusive color table, CMYK and the digital exclusive color table, RGB.

### Main Color



Pantone 2768 / C:100, M:83, Y:0, K:56 / R:6, G:13, B:60

### Sub Color



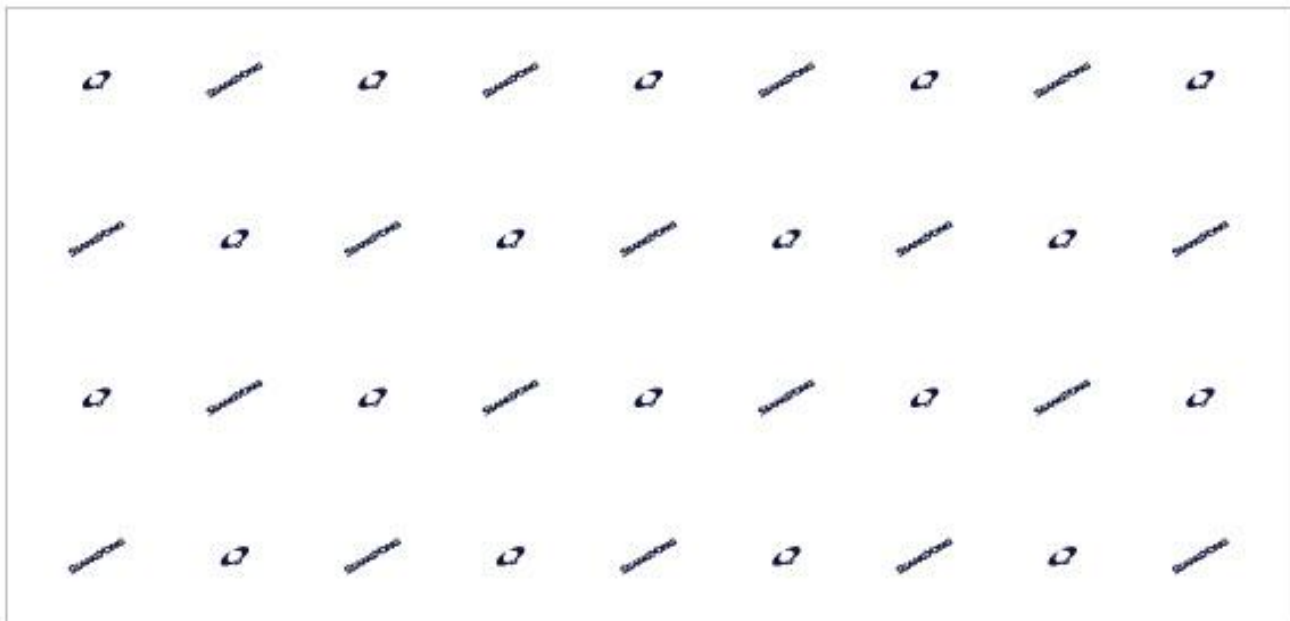
Pantone 415 / C:0, M:0, Y:11, K:43 / R:145, G:145, B:129



Pantone 032 / C:0, M:91, Y:87, K:0 / R:253, G:24, B:19

## Pattern

The exclusive pattern as a graphic factor applicable to promotional materials such as package paper etc., is a regular space adjustment of the symbol mark and the logotype. The color is regulated to use Pantone 2768.



## Flag

Flag as the most representative symbol of an enterprise should be produced by the exclusive color on the white ground. The formal flag is produced on silk by embroidery and the casual flag is produced by printing on nylon fabrics.



Formal Flag



Casual Flag

Standard:120x80mm

## Name Tag

Name Tag as a thing staff wear should be easy to discern their position and names. As per a production method, it is recommended to silk print on acryl.



Standard: 70x25mm

Name  
Font: Univers Bold / 19Point

Team Name  
Font: Univers Light / 11Point

## Identification Card

Employee card and visitor card are used for staff and visitors and as for the production method, it should be produced carefully in compliance with the Manual CD regulations.



Standard: 55x85mm

Title  
Font: Univers Bold / 14Point

Name  
Font: Univers Bold / 9Point

Team Name  
Font: Univers Light / 12Point

Visitor  
Font: Univers Bold / 24Point

## Carrier Bag

Carrier Bag as a public information medium that is used a lot for the package transportation method has the purpose of the enterprise's identity. As for the production method, it should be produced carefully in compliance with the Manual CD regulations and its surface should be coated. As for paper, over 150g of coated paper is recommended.



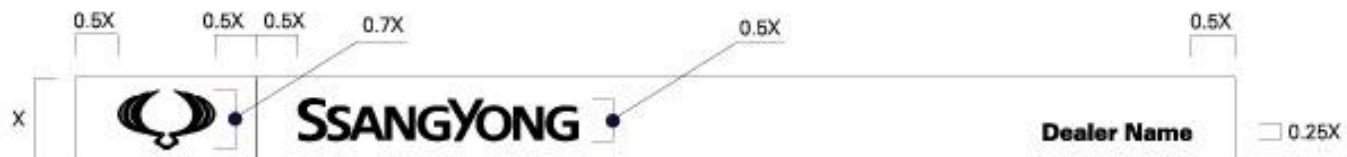
Standard: 415x315x140mm



Standard: 320x410x100mm

## Front Sign (Long)

Front sign is the highest communicating media attached to the front side of showroom's outer wall. As for a production method, it is recommended to install white lighting inside after cutting and bending stainless or aluminum for the frame and as for the exterior work, install after cutting sheet film to be attached to panaflex .





## Front Sign (Medium)

Front sign is the highest communicating media attached to the front side of showroom's outer wall. As for a production method, it is recommended to install white lighting inside after cutting and bending stainless or aluminum for the frame and as for the exterior work, install after cutting sheet film to be attached to panaflex .



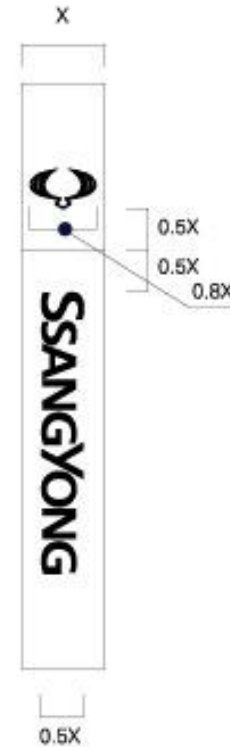
## Front Sign (Short)

Front sign is the highest communicating media attached to the front side of showroom's outer wall. As for a production method, it is recommended to install white lighting inside after cutting and bending stainless or aluminum for the frame and as for the exterior work, install after cutting sheet film to be attached to panaflex .



## Prop Sign

Prop Sign as one of the most general sign with Front Sign is installed close to the door of the main entrance and it is desirable to be installed within 10meters from a showroom as close as possible. As for a production method, it is recommended to install white lighting inside after cutting and bending stainless or aluminum for the frame.



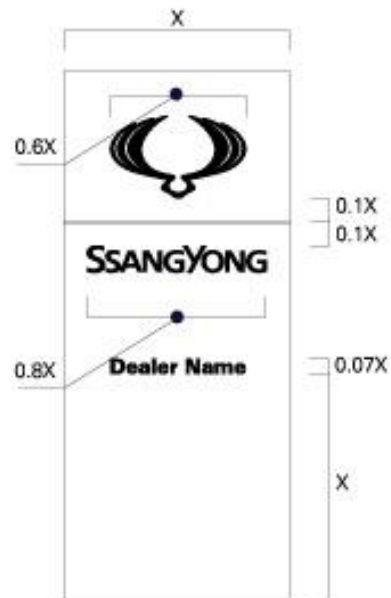
## Pole Sign

Pole Sign is desirable to be installed close to the door of the main entrance of a showroom with open space without buildings nearby. As for the method of the production recommendation, it is to install white lighting inside after cutting and bending stainless or aluminum for the frame.



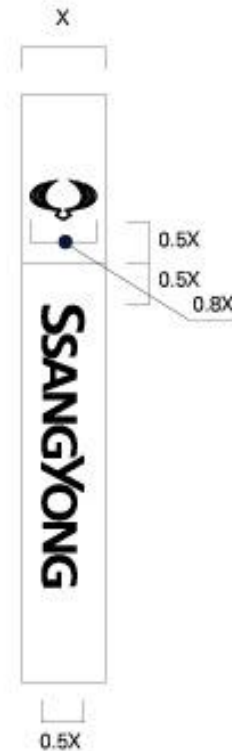
## Lawn Sign

Lawn Sign is installed closed to the door of the main entrance of a show room with a front yard space where a Pole Sign cannot be installed and it is desirable to be installed within 10meters from a showroom as close as possible. As for a production method, it is recommended to install white lighting inside after cutting and bending stainless or aluminum for the frame and as for the exterior work, install after cutting sheet film to be attached to panaflex.



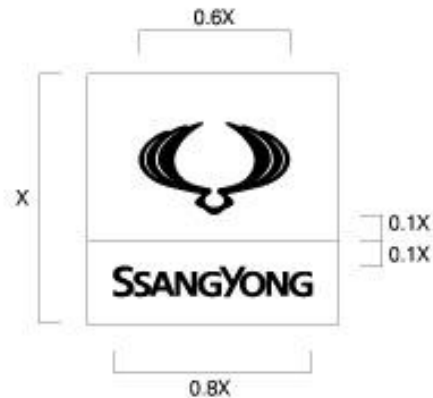
## Projection Sign (Long)

Projection Sign (Long) is attached in projected condition to an outer wall of over 4meters height and as for a production method, it is recommended to install white lighting inside after cutting and bending stainless or aluminum for the frame and as for the exterior work, install after cutting sheet film to be attached to panaflex.



## Projection Sign (Short)

Projection Sign (Short) is attached in projected condition to an outer wall of over 2.5~3.5 meters height and as for a production method, it is recommended to install white lighting inside after cutting and bending stainless or aluminum for the frame and as for the exterior work, install after cutting sheet film to be attached to an acryl board.



## Outer Wall Channel Sign

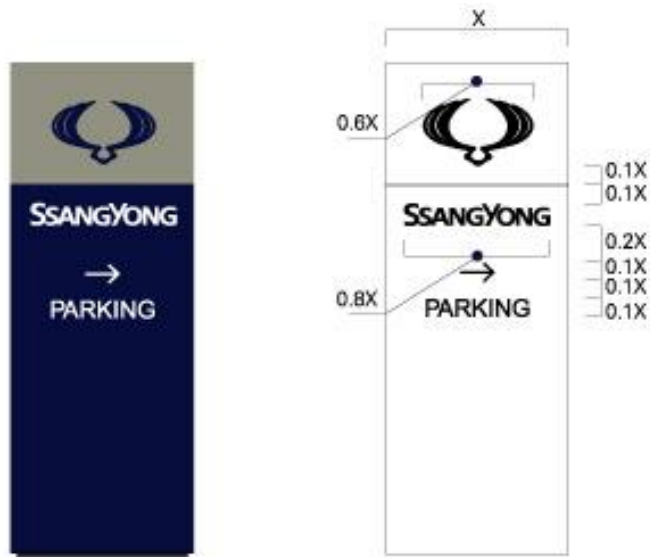
Channel Sign is a large sign to be attached to the upper part of the outer wall of a building and as for a production method, it is required to produce the frame as the types of the symbol mark and logotype are themselves and in the interior, install white lighting and produce capsules with sheet film of the exclusive color to acryl.





## Conductor Sign (Outdoor)

As per Outdoor Conductor Sign as a sign to indicate the exact location of the place for staff and visitors, its typeface indicating the location is defined as Univers Bold. As for a production method, it is recommended to install white lighting inside after cutting and bending stainless or aluminum for the frame and as for the exterior work, install after cutting sheet film to be attached to panaflex.



## Conductor Sign (Indoor)

As per Indoor Conductor Sign as a sign to indicate the exact location of the place for staff and visitors, its typeface indicating the location is defined as Univers Bold. As for a production method, it is recommended to silk print on acryl or attach after cutting sheet film.



## Dept. Sign (Front)

Dept. Sign (Front) as a sign to indicate the entrance and exit for staff and visitors is attached to the front of the entrance and exit. As for the typeface to indicate the location is defined as Univers Bold. As for a production method, it is recommended to silk print on acryl or attach after cutting sheet film.



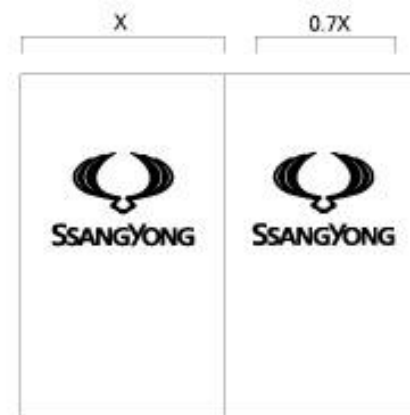
## Dept. Sign (Projection)

Dept. Sign (Projection) as a sign to indicate the entrance and exit for staff and visitors is attached to the side wall of the entrance and exit. As for the typeface to indicate the location is defined as Univers Bold. As for a production method, it is recommended to silk print on acryl or attach after cutting sheet film.



## Gateway Sign

Gateway Sign as a sign to raise the enterprise image to visitors is produced using only white color and you can directly silk print on a glass door or attach after cutting sheet film.



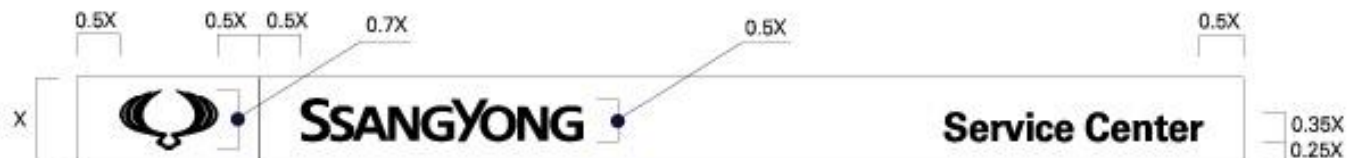
## Information Wall Sign

Information Wall Sign is desirable to be installed on the central wall side inside of a showroom and as per the production method, it is to carve a stainless board with plastic for signature and paint the exclusive color to attach. In addition, as for the information ceiling, lighting is installed to highlight the Wall Sign.



## Service Center Front Sign (Long)

Front Sign is the highest communicating mean, which is installed on the outer wall of service center. As for a production method, it is recommended to install white lighting inside after cutting and bending stainless or aluminum for the frame and as for the exterior work, install after cutting sheet film to be attached to panaflex.



## Service Center Front Sign (Short)

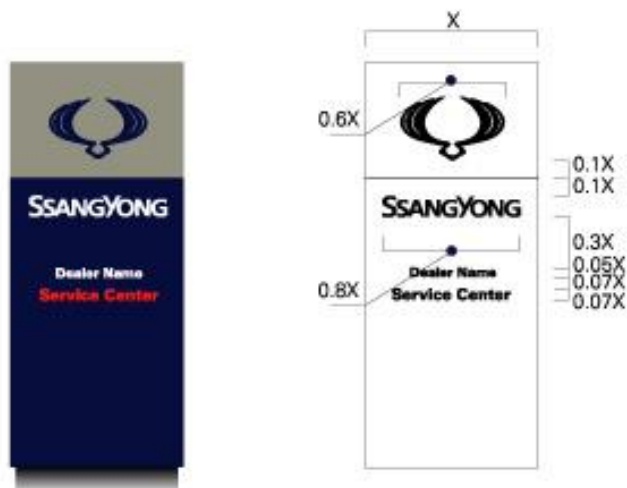
Front Sign is the highest communicating mean, which is installed on the outer wall of service center. As for a production method, it is recommended to install white lighting inside after cutting and bending stainless or aluminum for the frame and as for the exterior work, install after cutting sheet film to be attached to panaflex.





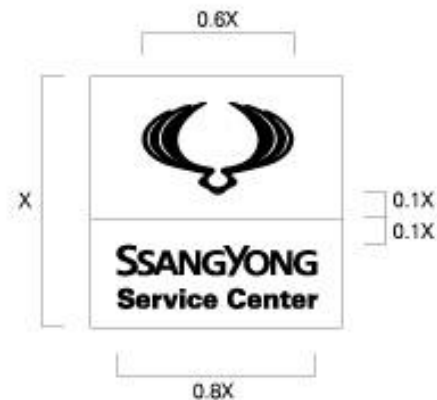
## Service Center Lawn Sign

Lawn Sign is installed close to the service center and it is recommended that it be placed within 10m from the showroom. As for a production method, it is recommended to install white lighting inside after cutting and bending stainless or aluminum for the frame and as for the exterior work, install after cutting sheet film to be attached to panaflex.



## Service Center Projection Sign

Projection Sign (Short) is attached in projected condition to an outer wall of over 2.5~3.5meters height and as for a production method, it is recommended to install white lighting inside after cutting and bending stainless or aluminum for the frame and as for the exterior work, install after cutting sheet film to be attached to an acryl board..



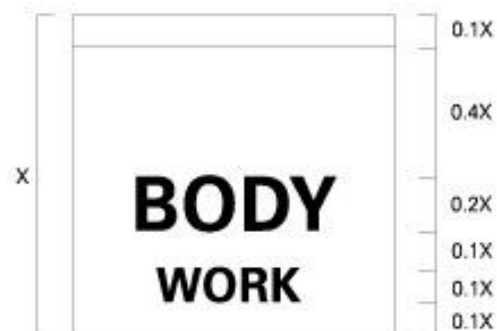
## Service Center Dept. Sign (Front)

Dept. Sign (Front) as a sign to indicate the entrance and exit for staff and visitors is attached to the front of the entrance and exit. As for the typeface to indicate the location is defined as Univers Bold. As for a production method, it is recommended to silk print on acryl or attach after cutting sheet film.



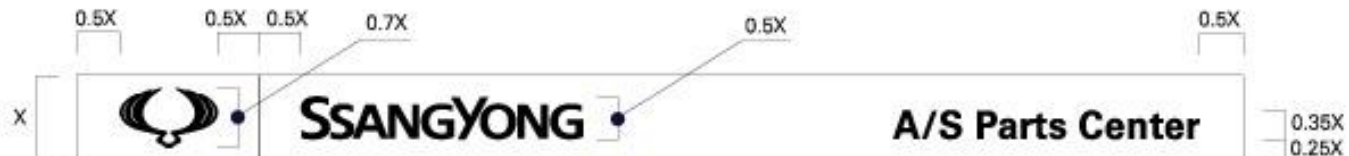
## Service Center Dept. Sign (Projection)

Dept. Sign (Projection) as a sign to indicate the entrance and exit for staff and visitors is attached to the side wall of the entrance and exit. As for the typeface to indicate the location is defined as Univers Bold. As for a production method, it is recommended to silk print on acryl or attach after cutting sheet film.



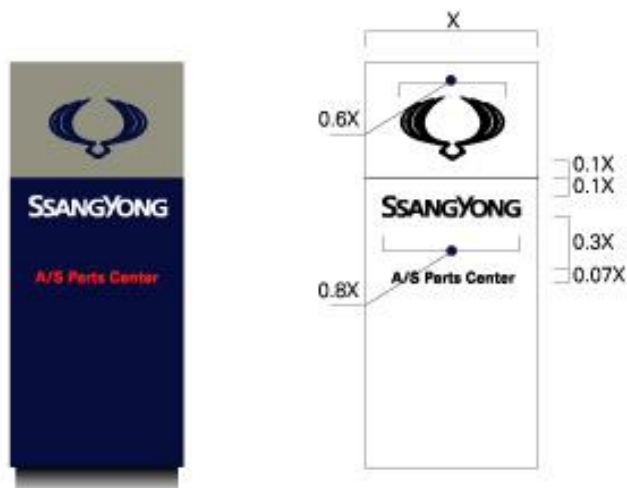
## A/S Parts Center Front Sign (Long)

Front Sign is the highest communicating mean, which is installed on the outer wall of A/S parts center. As for a production method, it is recommended to install white lighting inside after cutting and bending stainless or aluminum for the frame and as for the exterior work, install after cutting sheet film to be attached to panaflex.



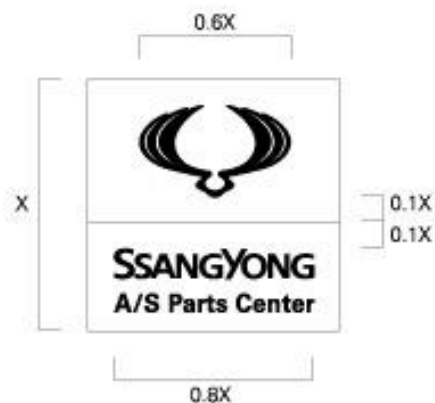
## A/S Parts Center Lawn Sign

Lawn Sign is installed close to the A/S parts center and it is recommended that it be placed within 10m from the showroom. As for a production method, it is recommended to install white lighting inside after cutting and bending stainless or aluminum for the frame and as for the exterior work, install after cutting sheet film to be attached to panaflex.



## A/S Parts Center Projection Sign

Projection Sign (Short) is attached in projected condition to an outer wall of over 2.5~3.5meters height and as for a production method, it is recommended to install white lighting inside after cutting and bending stainless or aluminum for the frame and as for the exterior work, install after cutting sheet film to be attached to an acryl board.



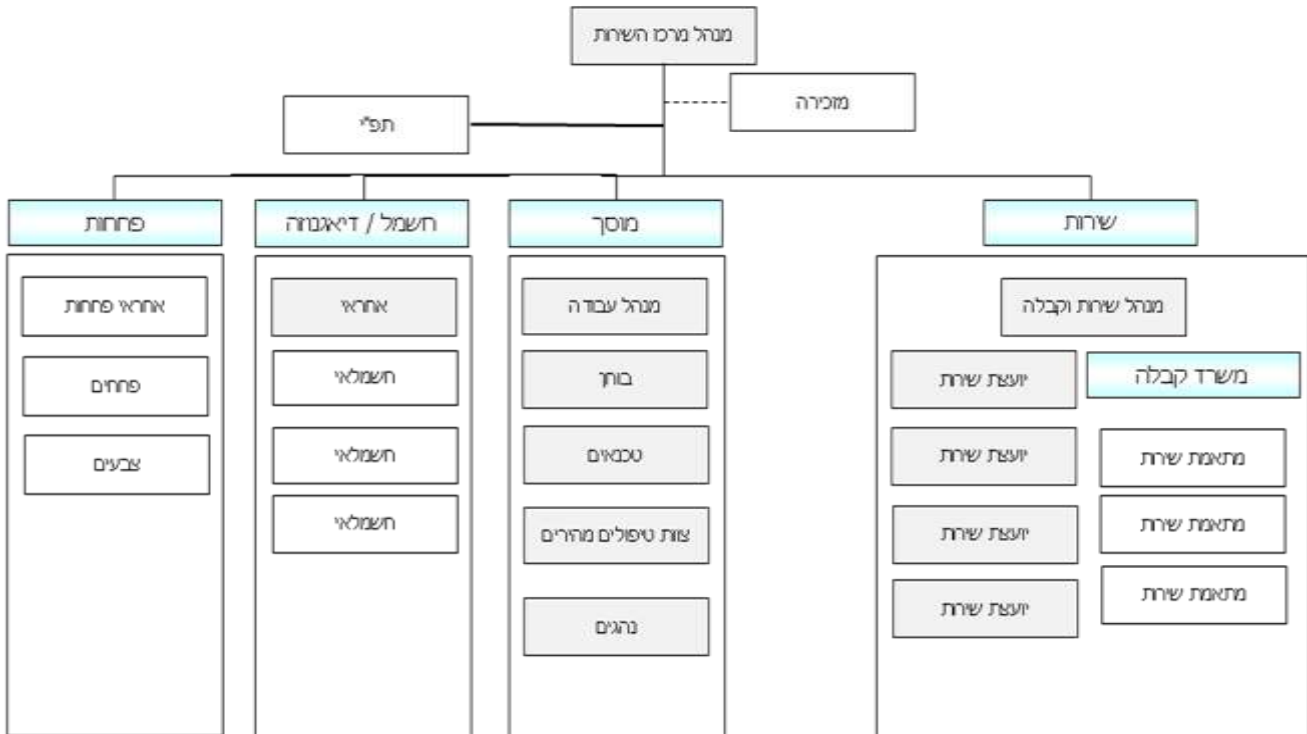


**נספח ו' – ארגון משאבי אנוש**



## ארגון משאבי אנוש

\*הנספח נכתב בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אך מיועד לנשים וגברים כאחד.



## ○ תעודות והסמכות נדרשות בהתאם להוראות משרד התחבורה התקנות והחוק

- 1.1 כתב הסמכה - מכוונאות רכב
- 1.2 כתב הסמכה - חשמל רכב
- 1.3 כתב הסמכה - מיזוג אוויר ברכב
- 1.4 כתב הסמכה - תיקון מרכבי רכב
- 1.5 כתב הסמכה - צבעות רכב

## ○ תיאור והגדרת תפקידים

### 2.1 מנהל מרכז שירות

#### 2.1.1 ייעוד התפקיד:

אחראי על טובת מרכז השירות ושביעות רצון הלקוחות תוך קידום הרווחיות. זאת באמצעות הכרה ושליטה בכלל מרכיבי תחום השירות ורצפת העבודה ותוך ניהול העובדים, הטמעת תהליכי עבודה ותוצאות סקרי שביעות רצון במחלקות אלו.

#### 2.1.2 מיומנויות נדרשות:

- הופעה ייצוגית ומכובדת
- תודעת שירות גבוהה
- ניהול תוך מתן דוגמה אישית ולקיחת אחריות
- יכולת ניהול והנעת צוות.
- יסודיות הקפדה ובקרה על תהליכי עבודה תקינים
- יכולת התמודדות עם לקוחות מאתגרים.
- בקיאות במערכת הסקרים וגזירת תובנות לשיפור השירות ורצפת העבודה.
- יכולת שימור עובדים.
- ראייה מערכתית ויכולת איתור כשלים.
- יכולת ניתוח אירועים, הפקת לקחים ושיפור ביצועים.
- יכולת עבודה בממשקים ושיתוף פעולה.
- יכולת התמודדות עם מצבי לחץ.
- יכולת חניכה והדרכה של צוות העובדים.
- יכולת קבלת משוב.
- יוזמה והובלת תהליכים.
- יכולת יצירת קרבה ומתן יחס אישי ואנושי
- תקשורת בינאישית גבוהה – יכולת העברת מסרים והקשבה.
- ידע בתפעול מחשב ותוכנות נשר ו- Office

### 2.1.3 מרכיבי התפקיד:

#### ניהול השירות

- היכרות ושליטה בתהליך השירות (10 השלבים) בצורה מלאה
- הטמעת תהליכי שירות מול יועצי השירות, מתאמות השירות ומנהל העבודה.
- מעקב אחר תוצאות סקרי שביעות רצון לקוחות באמצעות בקרה יומית, ביצוע שיחות F.U וטיפול בתלונות הלקוחות בהתאם.
- הצפת רעיונות ויוזמות להעלאת שביעות רצון לקוחות מרכז השירות.
- מתן מענה ללקוחות מאתגרים וטיפול בתלונות הלקוח פרונטאלית או טלפונית לשביעות רצונם המלאה. ריכוז מקרים מיוחדים והצפתם באופן יומי.
- טיפול בפניות המגיעות ממחלקת שירות במייל/טלפון עד לפתרון מלא, ועדכון באופן הטיפול בפניות אלו.
- הפקת לקחים והסקת מסקנות בהתאם אל מול הגורמים הרלוונטיים במרכז השירות (רצפת עבודה, יועצי שירות, מתאמות, מחסן, נהגים ופחחות)
- ניהול ישיבות צוות בנושא שירות אחת לשבוע לצורך הטמעת תהליכים (כולל תהליכי 10 השלבים), ניתוח אירועי שירות, הפקת לקחים והגדרת דרכים לשיפור השירות ובחינת קצב התקדמות בסקרי שביעות רצון. יש להוציא בסוף כל מפגש מעין זה פרוטוקול מסכם ולתעד בקלסר ייעודי.
- בקרה יומית על ביצוע שיחות ה F.U ללקוחות על ידי יועצי השירות באופן שוטף ועקבי, ועמידה ביעד היקף השיחות בהתאם למוגדר בנוהל היבואן.
- הצטרפות יום יומית לאזור קליטת הלקוחות עפ"י הזמנים שנקבעו (עד 08:30, מ- 09:30-10:30), בחינת אופן תפקוד יועצי השירות בשטח. במהלך ההצטרפות יש להתעדכן ולבחון הספק של כל אחד מהיועצים, ניהול תהליכים סדירים (שיחות ללקוחות מוזמנים שטרם הגיעו, אבחון הרכב, הסבר על עלויות וזמנים, עדכון מלא של כ"ע, עדכון לקוח בתוספות, הכנה למסירת רכב ושחרור לקוח באופן שירותי כפי שמוגדר בתהליך). כמו כן, בקרה על עמידה בכלל ההתחייבויות מול לקוחות, פינוי אזור קבלת הרכבים (חניה) על ידי הנהג וצורך במתן מענה למקרים חריגים וכל הנגזרות הנדרשות.
- בנוסף, בזמן ההצטרפות לשטח יש לבחון קיום תהליכים נכונים בין הממשקים השונים – רצפת עבודה, צוות יועצים, מתאמות שירות, מחסן, פחחות.
- יש לבחון כי כל רכב המגיע בגרר עם תקלת מכונאות, משויך מיידית לטיפול של אחד מיועצי השירות.
- בחינת אווירת השירות והיחס האישי במרכז לכל לקוח מיד עם כניסתו.
- ביצוע תצפיות ומשובים על צוות השירות כחלק מתהליכי החניכה והלמידה של הצוות.

- קיום משוב אישי לכל אחד מהכפופים הישירים אחת לרבעון לפחות ותיק בקלסר ייעודי.
- וידוא ניהול ההפסקות של צוות יועצי השירות והמתאמות באופן שלא פוגע במתן שירות ללקוח ולא מאריך את זמן ההמתנה של הלקוחות.
- ניהול תעדוף כניסות הלקוחות לעבודה (החל מהגל ה-2) ועדכון יועץ השירות בספרת התעדוף לפני העברת כ"ע למנהל רצפת העבודה.
- ביצוע מעקב ובקרה יומי לגבי אופן זימון התורים על בסיס נוהל מוגדר, תוך עבודה עם המערכת המחשבית כנדרש.
- וידוא עם לקוחות מוזמנים שטרם הגיעו - יש ליצור עימם קשר חצי שעה לאחר מועד זימון התור שנקבע איתם.

### **ניהול דלפק הקבלה**

- וידוא לבוש ייצוגי של צוות מתאמות השירות
- וידוא הגעה בזמן לפתיחת היום
- וידוא מענה טלפוני תקין ללקוחות - "מרכז שירות ומכירה שחק שלום, מדברת X".
- יצירת קשר עין וחיוך עם לקוחות הנכנסים למתחם קבלת הלקוחות
- וידוא סדר וניקיון של מתחם הקבלה
- ניהול תור הממתינים בזמני עומס וניתוב לקוחות ומתן פתרונות למניעת "צווארי בקבוק".
- בקרה על תור המזמיינים – וידוא יצירת קשר עם לקוחות שטרם הגיעו לזמן שתואם עבורם (לקוחות מאחרים)

### **ניהול רצפת העבודה**

- וידוא לבוש והופעה מסודרת (בגדי עבודה, גילוח, תגי שם למנהלי עבודה)
- וידוא ביצוע תעדוף על גבי הרכבים בהתאם לתעדוף שהועבר אליהם
- ביצוע בקרה על כרטיסי העבודה ומילוי כלל דרישות הלקוח
- מעקב אחר הטיפול ברכב
- טיפול באירועים חריגים ומתן מענה עד לפתרון כגון: עיכוב/מחסור חלקים, בעיות טכניות, קשר מל יועצים טכניים אצל היבואן
- בקרה על כ"ע ביום יום עבודה ווידוא סגירתם
- בקרה על המחסנאי לגבי הזמנת חלקים ללקוחות שטרם הורכבו
- מעקב אחר העברת מידע ליועץ השירות לגבי צרכים נוספים לביצוע ברכב, והסבר מלא ליועץ השירות על אופן הצגת הצורך בביצוע העבודה ללקוח.
- קיום פ"ע אחת לשבוע עם מנהלי רצפת העבודה והמחסנאי, לצורך התעדכנות, איתור נקודות כשל – העברת עיקר התובנות והלקחים.

- מעקב אחר תוצאות סקרי שביעות רצון לקוחות באמצעות בקרה יומית על הפרמטרים הרלוונטיים לרצפת העבודה (איכות ביצוע העבודה וכד')
- רכבי לקוחות מוכנסים לרצפת העבודה ע"י המכונאי המטפל ו/או נהג החניה.

### **ניהול מתחם החניה**

- מעקב ובקרה על עבודתו של הנהג האחראי על רחבת החניה
- ניהול תכנית העבודה של נהג החניה (זמני עומס ומשימות)
- וידוא שכלל הרכבים החונים הם רכבי לקוחות/הדגמה (ליסינג, רכבי תאונות, רכבים של ספקים וכד').
- אין התקנות חשמל נקודתיות במתחם החניה – יש להעביר לחשמלאים

## **2.2 יועץ שירות**

### **2.2.1 ייעוד התפקיד**

לספק ללקוח חוויית שירות ייחודית, תחושת בטחון וביסוס יחסי אמון כך שיבטיח את שביעות רצון הלקוח ואת הרצון לחזור למרכז השירות ולהמליץ ללקוחות פוטנציאליים נוספים.

### **2.2.2 מיומנויות נדרשות**

- מחויבות בביצוע התפקיד
- הופעה ייצוגית ומכובדת
- יכולת יצירת קרבה ומתן יחס אישי ואנושי
- תקשורת בינאישית גבוהה – הקשבה, יכולת ניסוח והעברת מסר.
- אדיבות וסבלנות.
- סדר וארגון.
- יכולת עבודה בצוות
- יכולת להתמודד עם מצבי לחץ.
- יכולת לבצע מספר משימות במקביל.
- יכולת למידה.
- תודעת שירות גבוהה והבנת צרכי הלקוח.
- הבנה טכנית בסיסית.
- דיוק בביצוע משימות, תהליכי עבודה ובהתחייבויות מול הלקוח ומול מרכז השירות.
- מיומנויות שיווק ומכירה.
- ידע בתפעול מחשב ותוכנות Office

### 2.2.3 הסמכה :

- השתתפות בהדרכות שירות במרכז השירות והיבואן.
- ביצוע השתלמויות און ליין (אתר יצרן) והסמכה לשלב המתאים בהתאם לוותק (שלב 1 - טכנאי מוסמך, שלב 2 - טכנאי מומחה, שלב 3 – טכנאי מאסטר)

### 2.2.4 ממשקי עבודה (פנימיים/חיצוניים):

- מנהל רצפת עבודה
- אחראי מחסן
- מתאמת שירות
- לקוחות

### 2.2.5 תחומי אחריות:

- תהליכי עבודה ומשימות :
- עבודה עפ"י תהליך השירות (10 השלבים) במפגש עם הלקוח
- להגדיר סדרי עדיפויות (זמנים) ברצפת עבודה תוך התייעצות עם מנהל העבודה
- להעביר מידע מלא למנהל עבודה בנוגע לצרכים של הלקוח (תקלות לפני טיפול)
- הזמנת חלפים עבור לקוח וביצוע בקרה על הגעתם בטרם מועד הגעת הלקוח.
- לנהל אינטראקציה עם ממשקי העבודה השונים
- מתן הצעת מחיר מראש לכל לקוח
- הקפדה על הצעת שינוע
- ביצוע שיחות F.U בזמן הנדרש
- ניהול הקשר עם הלקוח ומול מחלקת השירות בנוגע לאישור תקלות רלוונטיות

### ניהול הקשר עם הלקוחות אותם קיבל ובתוך כך

- לייעץ ללקוח בנוגע לטיפול ברכב
- עדכון הלקוח על שינויים וקבלת אישור להמשך העבודה
- לקיים אחר כל הבקשות שהובטחו ללקוח
- לבסס תחושת אמון עם הלקוח ע"י עדכון בכל מידע הנדרש
- לגרום ללקוח להרגיש שהיועץ זמין עבורו בכל פניה
- לוודא שביעות רצון /ל הלקוח עם סיום המפגש עמו בשלב מסירת הרכב

### זיהוי צרכי הלקוחות

- לקדם מכירות בהתאם לצרכי הלקוח

### 2.2.6 למידה

- בדיקה אחת לשבוע את סקרי השירות ובחינת נושאים לשיפור.
- היכרות עם הפרמטרים המרכיבים את סקר שביעות הרצון, למידה לעומק והצפת שאלות במידה וישנן בפגישה השבועית לצורך הפקת לקחים להמשך.
- השתתפות בישיבות צוות שירות אחת לחודש ובישיבות על פי צורך בשוטף.

## 2.3 מנהל עבודה

### 2.3.1 ייעוד התפקיד

ניהול עובדי רצפת העבודה ואחריות למתן מענה שלם, יסודי ואיכותי מבחינה מקצועית תוך שיתוף פעולה מלא עם ממשקי העבודה הרלוונטיים. כל זאת באופן המותאם עם צרכי הלקוח ולשביעות רצונו ותוך חשיבה על מקסום רווחי מרכז השירות.

### 2.3.2 מיומנויות נדרשות

- יחסי אנוש טובים ויכולת הנעת עובדים.
- יכולת הובלת צוות והנעת ממשקי עבודה (מחסן ויועצי שירות)
- סמכות מקצועית מובילה
- בעל ידע טכני גבוה
- יכולת תכנון עבודה, תעדוף וחלוקה נכונה לעובדים
- יכולת פיתוח ידע והתמחות אצל העובדים
- מיומנויות חניכה, לימוד ומתן משוב.
- התמודדות עם מצבי לחץ
- יכולת ניהול משימות ברוגע, נועם וביעילות
- יכולת להפעיל סמכות וביצוע בקרה
- יושרה ואמינות כלפי הלקוחות ומרכז השירות
- כישורי מחשב בסיסיים

### 2.3.3 מרכיבי התפקיד

#### תחילת יום עבודה

- וידוא שרצפת העבודה מוכנה ליום פעילות - פינוי רצפת העבודה מרכבים שלא נדרשים לטיפול בתחילת הבוקר ורכבים חדשים.
- לוודא אספקת חלפים שהוזמנו מהמחסן עבור רכבים שנשארו לילה
- בדיקת נוכחות עובדים כפופים (במקרה של היעדרויות יש ליצור קשר טלפוני ולא עדכון ב-sms)
- בדיקת כ"ע של רכבים הנמצאים בעבודה ונשארו לילה
- מעבר על רשימת מוזמנים והכנה ליום העבודה בהתאם לתכנון שנקבע יום קודם.
- קיום תדריך בוקר בשעה 07:30 – ברכת בוקר טוב, העברת עדכונים שוטפים, עדכון על כמות המוזמנים, כמה מילים על עבודות מורכבות שהיו ביום הקודם (אם יש). במידה וישנה הוראה

- טכנית חדשה, יש לעדכן. פעמיים בחודש לעדכן בתוצאות הסקרים הרלוונטיים לרצפת העבודה (כולל ציון ש"ר כללי של מרכז השירות). חשוב לצרף את הדיאגנוסטיקה למתן הנחיות ספציפיות.
- וידוא נראות העובדים – ביגוד נקי, גילוח, נעלי עבודה.

### **במהלך העבודה**

- קבלת כרטיסי עבודה, מיועצי השירות תוך קבלת דגשים בעל פה לגבי דרישות הלקוח, האם הלקוח ממתין, ציון ע"ג כ"ע זמן סיום שסוכם עם הלקוח, עבודה חוזרת וכיוצא.
- קליטת הרכבים על פי סדרי עדיפויות הניתנים על ידי יועץ השירות תוך התחשבות במקרים יוצאי דופן, בזימוני התור וביצוע שינויים בסדרי עדיפויות ברצפת העבודה בהתאם לצורך (תעדוף: לקוח פרטי ומוניות בתעדוף ראשון ולאחר מכן משטרה וציי הרכב)
- ייעוץ ותמיכה ביועצי השירות באתגרים שירותיים שאינם נפתרים על ידם.
- עדכון שוטף של יועצי השירות לגבי מצב הרכבים ועמידה בלוחות הזמנים.
- העברה ליועץ השירות מידע לגבי צרכים נוספים לביצוע ברכב, ומתן כלים ליועץ השירות לאופן הצגת הצורך בביצוע העבודה ללקוח.
- עדכון מיידי של יועץ השירות בכל עיכוב הנובע מעבודה או מחוסר בחלפים מתאימים.
- ביצוע בקרה על אופן ביצוע העבודות ברצפת העבודה ומענה למכונאים תוך כדי תנועה.
- ביצוע בקרה על קיום כלל התהליכים הנוגעים בקידום הרכב ברצפת העבודה.
- שימוש בטופס בקרת רכבים עומדים ו/או ממתנים לאישור
- התעדכנות עם 'קובץ סטאטוס חלפים מוזמנים'.

### **סיום עבודה על רכב**

- העברת כרטיס עבודה בפירוט כל התיקונים שבוצעו כולל אלה ללא חיוב.
- קבלת רכבים חזרה מנסיעת מבחן לצורך ביצוע תיקונים בעדיפות עליונה.
- העברת כרטיס ליועץ שירות ויידוע כי הטיפול ברכב הסתיים לאחר ביצוע נסיעת מבחן.

### **סוף יום עבודה**

- יש לבחון בכל סוף יום את הרכבים המוזמנים ליום שלמחרת ולבצע תכנון עומסים ביחס לרכבים שנשארו במרכז השירות (הדו"ח יועבר ממתאמת השירות).
- יש ליידע יועץ שירות במידה ויש עומס צפוי רב מדי והתייעצות לגבי אפשרות לדחיית חלק מהלקוחות המוזמנים.



## ניהול

- קיום ישיבות צוות עובדים אחת לחודש בשיתוף עם מנהל מרכז השירות.
- קיום פי"ע עם אחת לשבוע עם מנהל מרכז השירות.
- ניהול שיחות אישיות עם כל אחד מהמכונאים אחת לחצי שנה, תוך תיעוד תוכן השיחה בקלסר חניכה ייעודי בצירוף מנהל מרכז השירות. בשיחה יינתן גם משוב לגבי תפוקה ויעילות.
- ביצוע ביקורת אחת לרבעון לארגזי הכלים, השלמת חוסרים בהתאם לכלים שבורים.
- שיבוץ מכונאים רלוונטיים להדרכות טכניות במחלקת השירות בטלקאר וקיום הדרכה לכלל המכונאים לאחר השלמת ההדרכה אצל היבואן.

## 2.4 מתאם שירות

### 2.4.1 ייעוד התפקיד

אחריות לשביעות רצון הלקוח באמצעות מתן מידע, הכוונה באופן מסביר פנים ותמיכה ביועץ השירות בהתאם לצרכי הלקוח ולשביעות רצונו. כל זאת החל מהמגע הראשון של פניית הלקוח ועד סיום ביקורו במרכז השירות.

### 2.4.2 מיומנויות ודרישות התפקיד

- הופעה ייצוגית ומכובדת
- אמינות ושקיפות בביצוע התפקיד
- ערניות לתנועת הלקוחות
- אחריות בביצוע התפקיד ("ראש גדול")
- יכולת למידה ושיפור
- יכולת יצירת קרבה ומתן יחס אישי ואנושי
- סדר וארגון
- יכולת עבודה בצוות
- יכולת להתמודד עם מצבי לחץ
- יכולת לבצע מספר משימות במקביל.
- תודעת שירות גבוהה והבנת צרכי הלקוח.
- ידע ומקצועיות על פי דגמי הרכב השונים.
- תקשורת בינאישית גבוהה – יכולת העברת מסרים והקשבה.
- ידע בתפעול מחשב ותוכנות ניהול מוסכים ו- Office
- הכרת מפרטי טיפולים ומחירים
- ידע טכני בסיסי

### 2.4.3 ממשקי עבודה (פנימיים/חיצוניים):

- מנהל מרכז השירות
- יועץ השירות
- מנהל רצפת עבודה
- אחראי מחסן
- לקוחות

### 2.4.4 אחריות לסוגי לקוחות:

- ציי רכב, מוסדיים ורכבי משטרה (ענבל)

### 2.4.5 מרכיבי התפקיד

#### פתיחת יום עבודה

- הגעה עם ביגוד תקין כולל תג שם, מדים ממותגי רשת ונראות ייצוגית.
- בדיקת נראות (ניקיון חדר המתנה ושירותים).
- בחינת הימצאות ציוד מתכלה נדרש (נייר טואלט, נייר לניגוב ידיים, קפה, סוכר וכד')
- הדפסת הזמנות עבודה מחברות הליסינג ושיבוץ בתוכנית העבודה לאותו יום

#### במהלך יום העבודה

- מענה טלפוני באופן ייצוגי כנדרש: "סאנגיונג \_\_\_\_\_ שלום, מדבר \_\_\_\_\_ (שם מתאם השירות)".
- יש להקפיד על מענה טלפוני מהיר – תוך מקסימום 3 צלצולים.
- במידה ולקוח מתשאל לגבי מצב רכבו, יש להפנות ליועץ השירות או לקחת הודעה עבורו.
- אחריות על חדר המתנה מבחינת נראות וכן נוחות הלקוחות הממתינים.
- הודעה על סיום הטיפול ברכב ללקוחות עסקיים (ענבל, ליסינג וכד')
- קבלת אישורים של הרחבות טיפול מהגורמים האחראים בכל עסק.

#### תיאום תורים

- זימון הלקוחות יבוצע על פי עומסים ויכולת קליטה של מרכז השירות.
- איסוף פרטים רלוונטיים מהלקוח - שם הלקוח, מס' רכב, מד אוץ במידה ויודע ומס' טלפון.
- במידת הצורך יש לבדוק את היסטוריית הרכב כדי להבין איזה טיפול צריך, והאם צריך טיפול.

- תשאול הלקוח לגבי זמן הגעה שנוח לו ותיאום בהתאם.
- לקוח פרטי – "מתי יהיה לך נוח להגיע אלינו?"
- לקוח המגיע ללא תיאום תור: פרטי / נהג מונית – "בפעם הבאה, יש לך אפשרות לתאם תור כדי שאנחנו נוכל להיות ערוכים לקראתך ותוכל תחסוך בזמן ההמתנה"
- יש לתאם את התורים באופן בו תהיה זמינות מרבית של יועץ השירות.
- תשאול הלקוח לצורך בתחבורה חלופית:
- מתאם: "האם אתה מתכוון להמתין כאן או להשאיר את הרכב אצלנו?"
- במידה והלקוח עונה שמעוניין להשאיר את הרכב, נציע פתרון תחבורתי רלוונטי בתחומי האזור.
- תיעוד התורים במערכת ניהול מרכז השירות.
- בכל תיאום שאינו טיפול, יש ליידע את יועץ השירות על כך בהקדם אפשרי.
- בתום תיאום התור יש לתזמן SMS כתזכורת ללקוח יום לפני הגעתו בנוסח המוגדר מראש.
- יש לבצע בקרה שוטפת לגבי הגעת לקוחות מוזמנים וליצור קשר עם לקוחות שלא הגיעו חצי שעה לאחר מועד התור שנקבע עבורם.

#### **אדמיניסטרציה וכספים**

- תיוק ניירת ומסמכים כנדרש ובשטף לקראת סוף יום.
- ניהול קופה
- הנהלת חשבונות פנימית

#### **תהליך שחרור לקוח**

במקרה של תשלום לקוחות פרטיים - בפולדר FLC+ יש לצרף את מדבקת 'הטיפול הבא' + תזכורת להזמנת תור למועד הטיפול הבא "בפעם הבאה, יש לך אפשרות לתאם תור כדי שאנחנו נוכל להיות ערוכים לקראתך ותוכל תחסוך בזמן ההמתנה".

#### **סיום יום עבודה**

הדפסת רשימת מוזמנים ליום המחרת והעברה למנהל השירות, יועץ שירות ולמנהל העבודה.

## **2.5 טכנאי**

### **2.5.1 ייעוד התפקיד**

אחריות לבצע עבודות טיפול ותיקון על פי הקריטריונים הנקבעים ע"י היצרן והיבואן, ביצוע טיפולים ותיקונים בהתאם להכשרתו המקצועית וכן ההסמכות אשר ניתנו לו ע"י מנהל העבודה.

## **2.5.2 מיומנויות ודרישות התפקיד**

- הופעה ייצוגית ומכובדת
- אמינות ושקיפות בביצוע התפקיד
- ערניות לתנועת הלקוחות
- אחריות בביצוע התפקיד ("ראש גדול")
- יכולת למידה ושיפור
- סדר וארגון
- יכולת עבודה בצוות
- יכולת להתמודד עם מצבי לחץ
- תודעת שירות גבוהה והבנת צרכי הלקוח.
- ידע ומקצועיות על פי דגמי הרכב השונים.
- ידע במוצר בהליכי טיפול ותיקון, כישורי מכונאות כלליים.

## **2.5.3 הסמכה**

- השתתפות בהדרכות טכניות במרכז השירות.
- ביצוע השתלמויות אצל היבואן) והסמכה לשלב המתאים בהתאם לוותק

## **2.5.4 מרכיבי התפקיד**

### **פתיחת יום עבודה**

- הגעה עם ביגוד תקין, מדים ממותגי רשת ונראות ייצוגית.
- בחינת הימצאות כלי העבודה והציוד הנדרש.

### **במהלך יום העבודה**

- ביצוע עבודה איכותית בהתאמה להוראות מנהל העבודה וההוראות בהזמנת/כרטיס העבודה
- עדכון מנהל העבודה בדבר קשיים בביצוע העבודה
- עדכון מנהל העבודה בדבר עבודות נוספות שיש לבצע מעבר לכתוב בהזמנת העבודה.
- לשמור על אזור העבודה נקי ומסודר
- לשמור על כלי העבודה האישיים, המחלקתיים במצב מיטבי ולעדכן את מנהל העבודה בדבר כלי שבור או מקולקל
- לימוד ופיקוח מתלמידים ועוזרים
- טיפול ברכב הלקוח מתוך תשומת לב
- בדיקת הרכב לאחר ביצוע העבודה

## 2.6 טכנאי אבחון

### 2.6.1 ייעוד התפקיד

אחריות לבצע עבודות טיפול ותיקון על פי הקריטריונים הנקבעים ע"י היצרן והיבואן, ביצוע טיפולים ותיקונים בהתאם להכשרתו המקצועית וכן ההסמכות אשר ניתנו לו ע"י מנהל העבודה.

### 2.6.2 מיומנויות ודרישות התפקיד

- הופעה ייצוגית ומכובדת
- אמינות ושקיפות בביצוע התפקיד
- ערניות לתנועת הלקוחות
- אחריות בביצוע התפקיד ("ראש גדול")
- שליטה באנגלית טכנית
- ידע בתפעול מחשב ותוכנות ניהול מוסכים ו- Office
- ידע בשימוש במכשירי אבחון מתקדמים לרכב (כלליים וייעודים של היצרן סאנגיונג)
- יכולת למידה ושיפור
- סדר וארגון
- יכולת עבודה בצוות
- יכולת להתמודד עם מצבי לחץ
- תודעת שירות גבוהה והבנת צרכי הלקוח.
- ידע ומקצועיות על פי דגמי הרכב השונים.
- ידע במוצר בהליכי טיפול ותיקון, כישורי אלקטרוניקה, חשמל ומכונאות.

### 2.6.3 הסמכה

- השתתפות בהדרכות טכניות במרכז השירות.
- ביצוע השתלמויות אצל היבואן והסמכה לשלב המתאים בהתאם לוותק (שלב 1 - טכנאי מוסמך, שלב 2 - טכנאי מומחה, שלב 3 – טכנאי מאסטר)

### 2.6.4 מרכיבי התפקיד

#### פתיחת יום עבודה

- הגעה עם ביגוד תקין, מדים ממותגי רשת ונראות ייצוגית.
- בחינת הימצאות כלי העבודה והציוד הנדרש.

## **במהלך יום העבודה**

- ביצוע עבודה איכותית בהתאמה להוראות מנהל העבודה וההוראות בהזמנת/כרטיס העבודה
- עדכון מנהל העבודה בדבר קשיים בביצוע העבודה
- עדכון מנהל העבודה בדבר עבודות נוספות שיש לבצע מעבר לכתוב בהזמנת העבודה.
- לשמור על אזור העבודה נקי ומסודר
- לשמור על כלי העבודה האישיים, המחלקתיים במצב מיטבי ולעדכן את מנהל העבודה בדבר כלי שבור או מקולקל
- לימוד ופיקוח מתלמידים ועוזרים
- טיפול ברכב הלקוח מתוך תשומת לב בדיקת הרכב לאחר ביצוע העבודה

## **2.7 מנהל מחסן חלפים**

### **2.7.1 ייעוד התפקיד**

אחריות לניהול מחסן החלפים, תוך שמירה על מלאי מתאים לדגמי הרכב המטופלים ע"י מרכז השירות.

### **2.7.2 מיומנויות ודרישות התפקיד**

- הופעה ייצוגית ומכובדת
- אמינות ושקיפות בביצוע התפקיד
- ערניות לתנועת הלקוחות
- אחריות בביצוע התפקיד ("ראש גדול")
- שליטה באנגלית טכנית
- ידע בתפעול מחשב ותוכנות ניהול מוסכים ו-Office
- ידע בתפעול תוכנות הזמנת החלפים
- יכולת למידה ושיפור
- סדר וארגון
- יכולת עבודה בצוות
- יכולת להתמודד עם מצבי לחץ
- תודעת שירות גבוהה והבנת צרכי הלקוח.
- ידע בסיסי ומקצועיות על פי דגמי הרכב השונים.

### **2.7.3 הסמכה**

- השתתפות בהדרכות במרכז השירות.
- ביצוע השתלמויות אצל היבואן והסמכה לשלב המתאים בהתאם לוותק (שלב 1 - מוסמך, שלב 2 - מומחה, שלב 3 – מאסטר).

### **2.7.4 מרכיבי התפקיד**

#### **פתיחת יום עבודה**

- הגעה עם ביגוד תקין, מדים ממותגי רשת ונראות ייצוגית.

#### **במהלך יום העבודה**

- ביצוע הזמנות ממחסן החלפים של היבואן ו/או ספקים
- עדכון מנהל העבודה/יועץ שירות בדבר חוסר חלפים
- עדכון מנהל העבודה/יועץ שירות בדבר מועד הגעת החלפים הנדרשים.
- לשמור על אזור המחסן נקי ומסודר
- לימוד ופיקוח מתלמידים ועוזרים

## הדרכה ופיתוח עובדים

עובדים יעילים ובעלי מוטיבציה יעברו הכשרה באמצעות תכנית הדרכה פורמאלית. על כל צוות השירות לעבור הדרכה, המבוססת על הכנה מוקדמת ומערכת תיעוד, עובדה שתחזק את המוטיבציה שלהם לאורך זמן.

### (1) סטנדרט

- ✓ למרכז השירות תהיה תכנית הדרכה שנתית עבור צוות השירות והחלפים.
- ✓ אומדן ביצועים לכל צוות השירות יתבצע לפחות אחת לרבעון.
- ✓ עובדים חדשים יעברו ראיון ביצועים לאחר 3 חודשים, ולאחר מכן פעם בשנה.
- ✓ למרכז השירות תהיה מדיניות סיום עבודה שכוללת ראיון עזיבה.
- ✓ מרכז השירות יעמוד ביעדי הדרכה שנתיים שיקבעו ע"י היבואן.
- ✓ מרכז השירות ישמור על כל השג אישי מתועד כמסמך חשוב.

### (2) תכנית הדרכה

יש לוודא שכלל העובדים, מנהל שירות, מנהל חלפים, יועץ שירות, מתאם השירות, טכנאים, וכדומה יעברו הדרכה. ההדרכות יתבצעו על בסיס קבוע, המבוסס על תכנית שנתית. ההדרכה תעניק פתרון היכן שיש צורך (שיפור נקודות חולשה, שינויי כוח אדם, השקת רכב חדש וכדומה).

מטרת תכנית הדרכה :

- ✓ להיות בהתאמה להתפתחות הטכנולוגית בתחום הרכב.
- ✓ לשמור על שביעות רצון לקוח.
- ✓ למשוך ולהחזיק בכוח אדם איכותי.
- ✓ להפחית את זמן המבוזבז בפתרון בעיות אישיות.
- ✓ לשמור את מורל העובדים גבוה.
- ✓ למזער חוסר הבנה ועימותים בין העובדים.
- ✓ לשפר תקשורת פנימית.





**נספח ז' – ביגוד ייצוגי**

## ביגוד ייצוגי

### מתאם/ת שירות:

חולצת גבר ייצוגי מכופתרת בצבע כחול שרוול ארוך/קצר עם כיס + לוגו קיה על הכיס  
חולצת נשים ייצוגית מכופתרת בצבע כחול שרוול ארוך/קצר + לוגו קיה בצד שמאל



### יועץ/ת שירות:

חולצת גבר ייצוגית מכופתרת בצבע כחול שרוול ארוך/ קצר + לוגו קיה על כיס  
חולצת נשים ייצוגית מכופתרת בצבע כחול שרוול ארוך/קצר + לוגו קיה בצד שמאל  
מכנס נשים/דברים בצבע אפור



Male

Female

## ביגוד ייצוגי

### מנהל עבודה / טכנאי

מכנסיים דגמ"ח גבר כחול / אפור  
חולצת טריקו גבר שרוול קצר בצבע כחול / אפור הדפסה בלבן  
פוטר ניקי בצבע כחול / אפור, שרוול ארוך, הדפסה בלבן



Male



Female



## נספח ח' – ניירת מרכז השירות

## Business Card 1 (SYMC Use Only)

Business Card 1 (SYMC use only) as the exclusive business card for the executives and staff of Ssang Yong Motor Company is a very important factor to form the first image of a brand. As for the production method, it should be produced carefully in compliance with the Manual CD regulations and as for paper, pure white coated paper is recommended.



Standard: 50x90mm

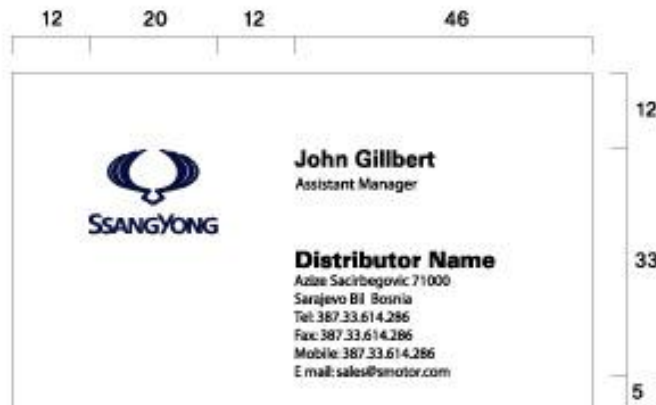
Name Font: Univers Bold / 10Point

Team Name Font: Univers Light / 7Point

Company Address Font: Univers Light / 6.5Point

## Business Card 2 (Distributor Use Only)

Business Card 2 (Distributor use only) as the exclusive business card for distributors and the first used medium is a very important factor to form the first image of a brand. As for the production method, it should be produced carefully in compliance with the Manual CD regulations and as for paper, pure white coated paper is recommended.



Standard: 50x90mm

Name Font: Univers Bold / 10Point

Team Name Font: Univers Light / 7Point

Company Address Font: Univers Light / 6.5Point

## Business Card 3 (Distributor Use Only)

Business Card 3 (Distributor use only) as the exclusive business card for distributors when they have an enterprise brand is a very important factor to form the first image of a brand. As for the production method, it should be produced carefully in compliance with the Manual CD regulations and as for paper, pure white coated paper is recommended.



Standard: 50x90mm

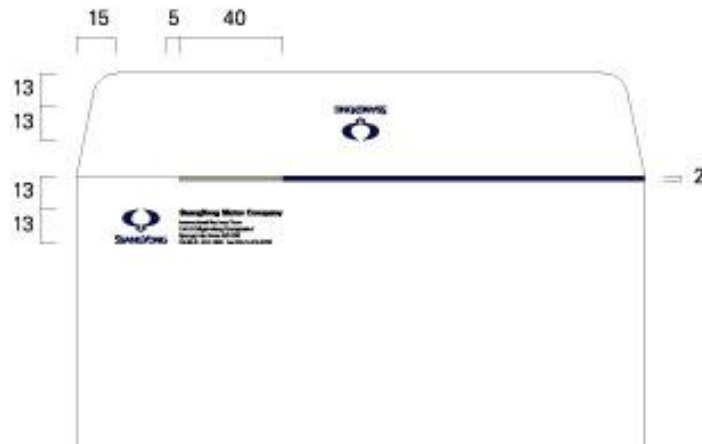
Name Font: Univers Bold / 10Point

Team Name Font: Univers Light / 7Point

Company Address Font: Univers Light / 6.5Point

## Envelope (Small)

Small Envelope is utilized to put invitation cards or as an official communication method. As for the production method, it should be produced carefully in compliance with the Manual CD regulations and as for paper, over 120g of pure white leathack paper is recommended.



Standard: 220x105mm

Company Address

Font: Univers Light 6Point



## Envelope (Large)

Large Envelope is utilized to put documents to be transferred to customers and catalogues or as an official communication method. As for the production method, it should be produced carefully in compliance with the Manual CD regulations and as for paper, over 120g of pure white leathack paper is recommended.



Standard: 245x330mm

Company Address

Font: Univers Light / 8Point

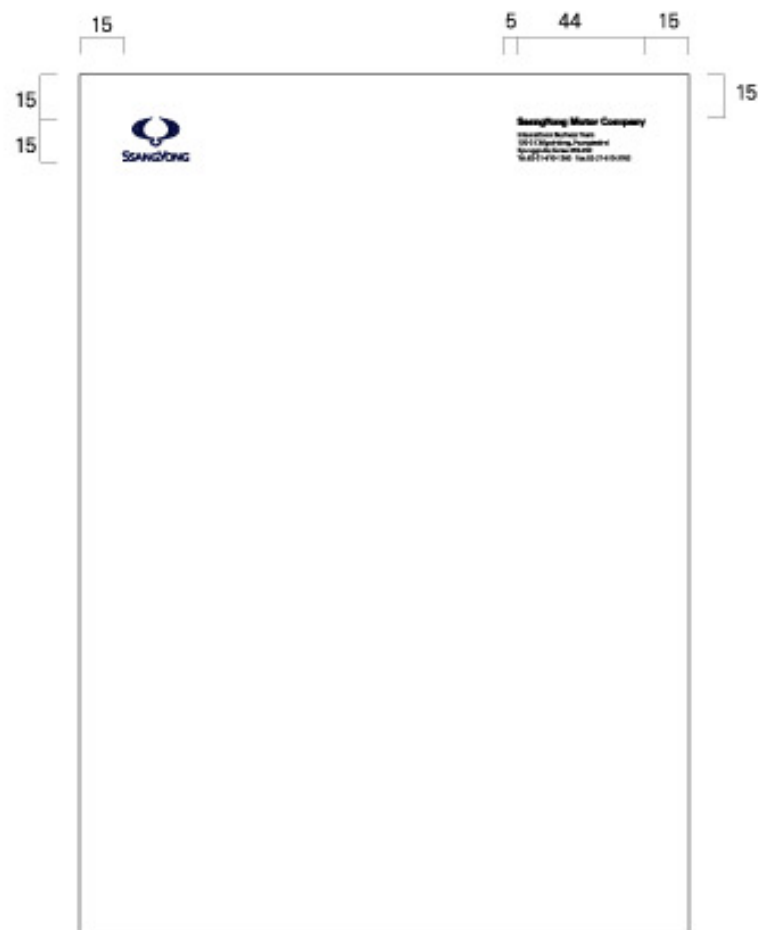
## Letterhead

Letterhead plays a role in writing function, message transfer and raise of a brand so that it is required to be careful not to infringe on the signature when typing or computer output. As for the production method, it should be produced carefully in compliance with the Manual CD regulations and as for paper, 80g of pure white paper is recommended.

Standard: 210x297mm

Company Address

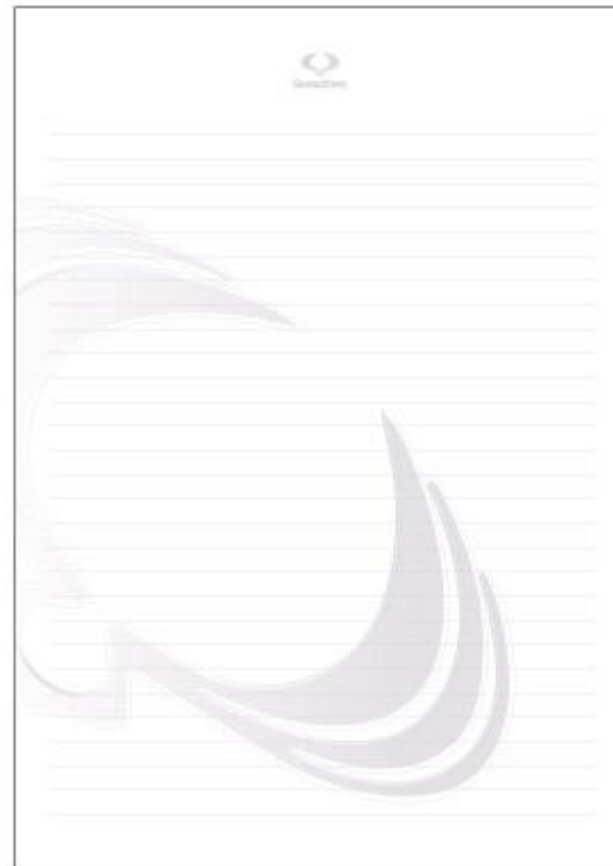
Font: Univers Light / 6.5Point



## Note Paper

Note Paper plays a role in writing function, message transfer and raise of a brand so that it is required to be careful not to infringe on the signature when typing or computer output. As for the production method, it should be produced carefully in compliance with the Manual CD regulations and as for paper, 80g of pure white paper is recommended.

Standard: 210x297mm



## Memo Paper

Memo Paper plays a role in memo function and message transfer and raise of a brand. As for the production method, it should be produced carefully in compliance with the Manual CD regulations and as for paper, 80g of pure white paper is recommended.

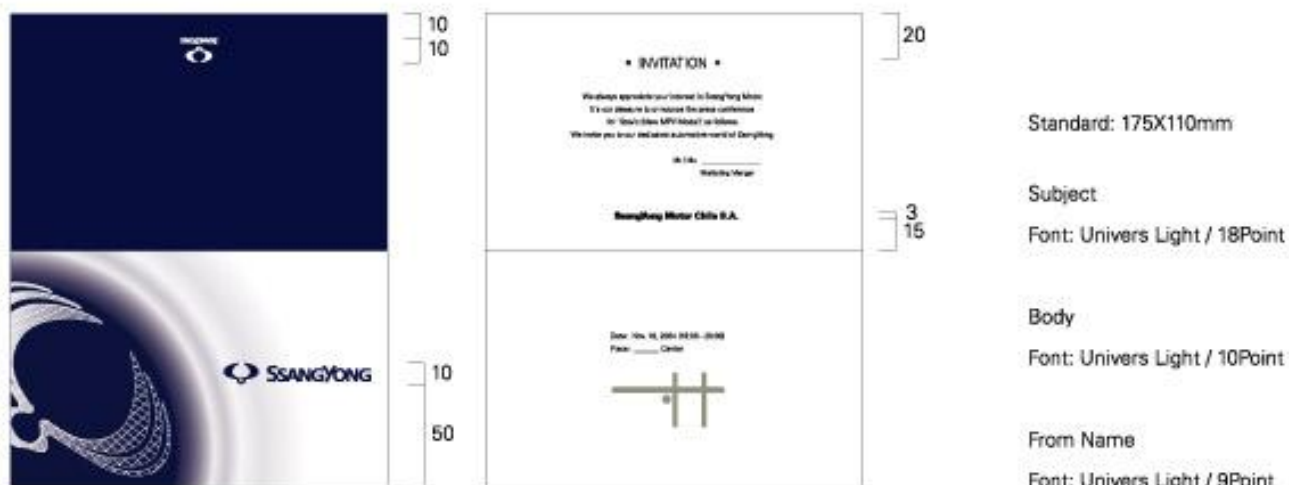


Standard: 110x140mm



## Invitation Card

Invitation Card is a medium to be utilized as an official communication method to inform events. As for the production method, it should be produced carefully in compliance with the Manual CD regulations and as for paper, over 150g of pure white coated paper is recommended.



## File Cover

File Cover has a purpose of the enterprise's identity in arrangement and preservation of documents. As for the production method, it should be produced carefully in compliance with the Manual CD regulations and its surface should be coated and as for paper, over 150g of coated paper is recommended.



Standard: 235x310mm

Company Address

Font: Univers Light / 6.5Point

## Award

Award is commonly applied to all kinds of certificates of merit including certificates of commendation and letters of attorney and etc. As for the production method, it should be produced carefully in compliance with the Manual CD regulations and its surface should be coated and as for paper, over 200g of pure white paper is recommended.

Standard: 210X297mm

Subject

Font: Univers Light / 24Point

Body

Font: Univers Light / 12Point

From Name

Font: Univers Light / 12Point



## Fax Paper

Fax Paper as a medium that enables fax document exchange plays a role in the formation of brand image. As for the production method, in consideration for the functional aspect, color is sing black color and it should be produced carefully in compliance with the Manual CD regulations.

Standard: 210x297mm

Company Address

Font: Univers Light / 6.5Point

Item

Font: Univers Light / 9Point

The diagram shows a rectangular fax paper layout with dimensions 20, 170, and 20 for the top section, and 15 and 15 for the left and right margins respectively. The content includes:

- SWANSOBI** logo (a stylized bird) and the text "SWANSOBI" below it.
- Swangong Motor Company** logo and the text "Swangong Motor Company" below it.
- FAX MESSAGE** header.
- TO** and **FROM** fields.
- ATTN** and **DATE** fields.
- PHONE** field.
- SUBJECT** field.





**נספח ט' – כלים ציוד וספרות טכנית**

## כלים, ציוד וספרות טכנית

1. מרכז השירות ירכוש ציוד וכלי שירות מתאימים במטרה לקיים את האחריות שלו כלפי השירות בהתאמה להמלצות היבואן. בחירת הציוד והכלים וכן אחזקתם יתבססו על פרטי העבודה, נפח העבודה, מס' תאי העבודה, מסי הטכנאים וכישורי העבודה שלהם. יש להביא בחשבון גם את המדיניות העסקית של מרכז השירות.
2. כשנרכש ציוד חדש על ידי מרכז השירות חשוב להבהיר את מטרת השימוש, לבצע הדרכות בו ולקבוע נהלי עבודה לטובת שימוש יעיל ובטיחותי בציוד.
3. במידה וקיימים חוקים ותקנות בנוגע לכלים ו/ או ציוד חובה במוסכים, או אז חובה לרכוש ציוד זה.
4. ספרות ומידע טכני יינתנו על ידי היבואן באמצעות היצרן במדיה האינטרנטית בכפוף לתשלום שנתי שיקבע על ידי היבואן. מרכז השירות ישמור את הספרות והמידע הטכני מעודכן בכל עת. יובהר כי אין להעביר את הספרות או המידע הטכני לצד ג' ללא אישור טלקאר.
5. להלן יפורטו רשימת כלי העבודה הכלליים והייעודיים בהתאם לדרישות היצרן/ היבואן, הרשימה תתעדכן מעת לעת בהתאם לדרישות היצרן ו/ או היבואן.
6. **דרישות כלים וציוד מינימאליות**

### ציוד ייעודי:

- מכשיר אבחון ייעודי (יצרן) סאנגיונג – DSM.
- מחשב נייד למכשיר אבחון DSM.
- כלי עבודה ייעודיים אשר ידרשו מעת לעת בהתאם לדגמים חדשים.

### ציוד כללי:

- (x700x750mm1700) שולחן עבודה עם מלחציים.
- (x700x750mm1700) שולחן עבודה.
- מעמד משחזת.
- מקדחה עומדת.
- מקדחה חשמלית.
- סט ביטים למקדחה.
- סט יד ימין.
- משחזת זווית.
- מכבש הידראולי (4 טון).

- סט חולצים.
  - סט פטיש מחליק.
  - רתכת חשמלית.
  - רתכת חמצן.
  - סט מברזים וחותמים.
  - סט כלים לצנרת.
  - מפתח צינורות מתכוונן.
  - סט מפתחות (1/4" עד 2,1/2").
  - סט פלייר קפיצים (חיצוני ופנימי).
  - סט דגשים ואזמלים.
  - חולץ ברגים.
  - משורי מתכת.
  - סט בוקסות וידית 3/4".
  - מתאם 3/4 עד 1/2".
  - סט מפתחות טורקס.
  - פלייר שרשרת ננעל.
  - קומפרסור.
  - מכווץ קפיצים.
  - סט שיוף.
- ציוד מדידה ובדיקה:

- מיקרומטר חיצוני (0-150) מילימטר.
- מיקרומטר פנימי (0-50) מילימטר.
- מד צילינדר (0-150) מילימטר.
- מחוגה.
- שעון אינדיקאטור ומעמד מגנט.
- מד זווית.

- סרגל לבדיקת ראשי מנוע.
- מכשיר 4 גזים.
- ידית מומנט (0.5-5 קג"מ) - 3/8".
- ידית מומנט (0.4-20 קג"מ) - 1/2".
- ידית מומנט (6-42 קג"מ) - 1/2 או 3/4".
- מתאם מומנט זווית (מנוע).
- מד קומפרסיה (בנוזין).
- מד קומפרסיה (דיזל).
- מד לחץ שמן מנוע.
- הידרומטר נוזל קירור.
- מכשיר לבדיקת מערכת קירור.
- מד חום – טרמומטר למיזוג אוויר.
- מד תת לחץ (וקאקום).
- מד לחץ דלק בנוזין/דיזל.
- מכשיר כיוון אורות.
- מכשיר לבדיקת דליפות ממערכת מיזוג אוויר.
- סטטוסקופ עבור המכונאי.

#### חשמל:

- הידרומטר למצבר.
- בודק מצברים.
- מטען מצברים.
- בוסטר התנעה.
- מלחם.
- אקדח חימום (פן).
- כלי אבחון ודיאגנוסטיקה.
- קיט תיקון חיווט ומחברים.

מיזוג אוויר :

- מכונת מחזור גז קרר חדש R1234yf .
- מכונת מחזור גז קרר חדש R134 .

כלי עבודה ייעודים נוספים

P/No.	Description	
X99110010A	SOPPER-FLYEHEEL RIN	TIVOLI
X99110032A	FIX JIG CAM SHAFT	
X99110040A	REMOVER & INSTALLER-	
X99360080A	ADAPTER-6A/T OIL FILTER	
X99360090A	INSTALLER-6A/T HOUSING	
X99360100A	INSTALLER-6A/T DIFFERENTIAL	
X99360110A	INSTALLER-6A/T OIL PUMP	
X99360120A	INSTALLER-6A/T MNL S	
X99360130A	PULLER-6A/T OIL SEAL	
X99360140A	PULLER-6A/T OIL PUMP	
X99480052A	SEETING TOOL-RR BRAKE	
X99880070A	PLIER-CURTAIN AIR BAG	

**7. אחזקה וטיפול בכלים**

- 7.1 פרט להגדרת הציוד והכלים הנדרשים למרכז שירות, חשוב לבקר את רשימות הציוד הקיים כל הזמן, לבדוק את השימוש שנעשה בציוד הקיים תוך לימוד איזה ציוד ניתן וצריך להוסיף.
- 7.2 יש לייחד אזור ייעודי לטובת הכלים, עובדה שתתרום לשמירתם ותמנע היעלמותם. כדי למצוא בקלות את הכלים, יש להשתמש בלוח תליה לשמירת הכלים. יש לשרטט את צורת הכלי החיצונית על הלוח ולרשום את שמו ומספר הקטלוגי. כלים שלא ניתן לתלות על הלוח, ישמרו על מדף ייעודי ויתויגו על פי שימושם.
- 7.3 מרכז השירות יבדוק מלאי כלי העבודה, לרבות של הטכנאים, לפחות אחת לרבעון, יחליף כלים פגומים, ישלים חסרים וישמור על רמת מלאי מינימאלית.
- 7.4 על הציוד להיות מטופל ע"י אדם ממונה בהתאמה להוראות היצרן על מנת שהציוד ישמר במצב תקין ובטוח כל הזמן.