

**אמות מידה למרכז שירות
לרכב "סרס"**



אמות מידה מרכז שירות סרס

1. הגדרות

היצרן:

סרס (SERES).

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 סרס. 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 סרס 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 סרס 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 SI (Service Space Identity).
- 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 סרס 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 תאפשר 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 בפרוטנציאל 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 **נספח 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 סרס:

- 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.
- מס' 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.

5.1 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 **בנספח 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 **בנספח 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 **בנספח 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 יימסור 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 בחשבונית 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 המשווקים ע"י טלקאר, מלאי החלפים יתעדכן בהתאם לדגמי הרכב שישווקו 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 לארזיתו במקורית וייטויג 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 _____ 2019

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 SERES ("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 וטיפול 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 וטיפול 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 אמות 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

חוזה

שנערך ונחתם בתל-אביב ביום ____ בחודש _____ 2019

בין

טלקאר חברה בע"מ
מרחוב המסגר 32, תל – אביב 67776
(להלן "היבואן")

מצד אחד,

לבין

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

מצד שני,

והיבואן מייבא לישראל בין היתר כלי רכב מדגמי "סרס" SERES ("כלי הרכב");	הואיל:
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, כוח 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;	והואיל:

לפיכך, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא נספחים וכותרות

- 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 אוויר, 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 שישמש 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 לעניין חזות פנים וחופ) ובמצב תקין.

- 4.4 עובדי המוסד ונציגיו יהיו בעלי הופעה מסודרת, ילבשו בגדי עבודה תואמים את הוראות היבואן והיצרן, ויקפידו על אדיבות, נימוס והליכות נאותים.
- 4.5 המוסד 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 המוסד יקבל את כל האישורים הדרושים מהשלטונות המוסמכים בקשר לניהול עסקו לפני תחילת פעולתו בהתאם לחוזה זה. המוסד מתחייב, באם ידרש ע"י היבואן לעמוד בכל הדרישות לצורך קבלת תקן ISO 9002 ולפעול בהתאם להוראותיו. כל ההוצאות הקשורות בקבלת אישורים כלשהם יחולו על המוסד.
- 4.7 המוסד מתחייב לעמוד בדרישות היבואן בכל הקשור למערכת המחשוב של עסקו.
- 4.8 נציגי היבואן או היצרן יהיו רשאים, בכל עת, לבקר במבנה המוסד או החנות ולבדוק את האופן והצורה בהם מנהל המוסד את עסקו, ולקבל כל נתון, מידע ומסמכים שהיבואן רשאי לקבל עפ"י כל דין.
- 4.9 המוסד 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 המוסד.

5. אחריות המוסד ועובדיו

למען הסר ספק מוסכם ומוצהר בזאת במפורש כי :

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

עסקיו של המוסד או בקשר לכל פעולה או מעשה או מחדל של המוסד, מתחייב המוסד לפצות ולשפות מיידית את היבואן או מי מהאמורים לעיל בגין כל הפסד או נזק 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.

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 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 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 הטיפול והתקופתיים 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.

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 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 או היצרן יש לעשות בהם שימוש במתן השרות לכלי הרכב, במידה שהיבואן 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 המוסד 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 שייערכו על - ידי היבואן 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 כרטיס לקוחות ממוחשבת במערכת שמקובלת על היבואן כתוכנה לניהול המוסד, בהתאם להוראות היבואן בה יפורטו כל הטיפולים והתיקונים שיבוצעו על - ידי המוסד 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 ולהחתים 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 או תיקון 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 או תלונה מצד לקוח כאמור.

8. חלפים

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 הרלוונטיים.

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.

9. מחירים ותשלומים

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

9.3 היבואן ישלח למוסד 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.

המוסד 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 שבגיניו הוגשו התביעות, וכנגד קבלת חשבונית המס ישלם היבואן את הסכום האמור בתנאי שוטף + 45.

המוסד לא ידרוש או יקבל מלקוח כל תשלום בעבור שירות במסגרת האחריות. המוסד יבצע את עבודות התיקון והטיפול בכלי ברכב (שלא במסגרת האחריות) במחיר שיקבע על ידו ובכפוף להוראות כל דין.

9.4 תמורת החלפים שסופקו למוסד, ישלם המוסד ליבואן את מחיר החלפים לצרכן שיהיה בתוקף במועד אספקת החלפים למוסד 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 המוסד 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 למוסד על - פי סעיפים 9.1 ו- 9.4 דלעיל, הינם התמורה המלאה והבלעדית בעבור ביצוע התחייבויותיו על - פי חוזה זה, והמוסד לא יהיה זכאי לכל זכות נוספת או אחרת כלפי היבואן או נכסיו (לרבות מוניטין שייוצר או יפותח עקב ביצוע חוזה זה).

10. התחייבויות היבואן

10.1 לספק למוסד כלי רכב וחלפים במחיר, בתנאים ובתנאות שייקבעו על ידי היבואן מעת לעת.

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

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

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

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

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

11. ביטוח

11.1 מבלי לגרוע מאחריות המוסד על פי הסכם זה או על פי דין המוסד 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 המוסד**").

11.2 המוסד 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 כדן 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 או קיום הפעילות נשוא הסכם זה המאוחר מביניהם. מוסכם בזה במפורש כי לא יהיה בעריכת הביטוחים, בהמצאת אישור עריכת הביטוחים, בבדיקתו או באי בדיקתו על ידי היבואן או על ידי מי מטעמו, בכדי להוות אישור בדבר התאמתם של ביטוחי המוסד למוסכם, טיבם, תוקפם, היקפם או היעדרם, ולא יהיה בכך בכדי להטיל אחריות כלשהי על היבואן או מי מטעמו או כדי להסיר אחריות כלשהי מהמוסד.

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

המוסד ידאג לכך שהמבטח יתחייב כי ביטוחי המוסד לא יצומצמו ולא יבוטלו אלא אם תימסר הודעה כתובה על כך בדואר רשום לידי היבואן 60 יום מראש. כמו כן, ביטוחי המוסד 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 המוסד 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 המוסד מתחייב לקיים את כל תנאי הביטוחים ולשלם במלואם ובמועדס את דמי הביטוח והוא לבדו ישא בתשלומי השתתפות עצמית. כמו כן, מתחייב המוסד 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 המוסד מצהיר כי לא תהא לא כל טענה או דרישה 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 המוסד על פי חוזה זה, ימסור המוסד 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 או אגף הכספים של היבואן.

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

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

12.3 כמו כן להבטחת מילוי התחייבויות המוסד על פי חוזה זה, חותמים במעמד חתימת הסכם זה בעלי המניות של המוסד 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 המוסד, רמתו המקצועית, מידת עמידתו בדרישות היבואן והיצרן ורמת שביעות הרצון מתפקודו הכללי.

13.3 היה וביצועי המוסד 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 המוסד כתנאי להתקשרות בחוזה זה או הארכתו, להתאים את מבניו או מתקניו לדרישות היבואן או היצרן לרבות העברת מבניו או מתקניו למקום אחר או בנייתם מחדש כי אז וכנגד השקעתו הכספית הנגזרת מדרישה זו, תהא ההתקשרות

החוזה 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 או כתקף בדרך של התנהגות או אמרה בע"פ או הבטחה או הסכמה בכל דרך שהיא זולת הודעה מפורשת בכתב חתומה ע"י הצדדים.

13.6 בוטל החוזה או לא הוארך בגין הסיבות המנויות בסעיפים 13.2 - 13.4 לעיל, לא יידרש היבואן במתן הנמקות ולא יחוייב בהצגת נתונים 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 או תרופה אחרת או נוספת, חוזה זה יתבטל מאליו, מניה וביה, בקרות אחד האירועים הבאים :

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

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

13.9.3 המוסך 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 או על נכסי יחידי המוסך, כולם או חלקם 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 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 ומנוהלי המוכתבים כפי שנמסרו או ימסרו לו על ידי היבואן מעת לעת 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 יחיד המוסך הורשעו בעבירה שיש עימה קלון או עשו מעשה או מחדל כלשהו אשר, לדעת היבואן, עשוי לפגוע בשם הטוב של היבואן או היצרן או באינטרסים של היבואן 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 או חלפים שלא רכש מהיבואן.
- 13.10 בלי לגרוע מכל זכות או תרופה אחרת 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 SERES לסימנים מסחריים כלשהם של היצרן או היבואן או בקשר למוניטין שינבע משימוש בשמות 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 או את השמות הנזכרים לעיל, או סימן מסחרי כלשהו של היבואן 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 או שינוי כלשהו בסמל אשר לא ישמיט באופן מוחלט את השמות הנזכרים לעיל 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 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 או תביעה מכל סוג שהיא כלפי היבואן.

14. תנאים כלליים

- 14.1 בתקופת חוזה זה יהא המוסד רשאי לעשות שימוש בשם המותג הנזכר בסעיף 13.11.1 דלעיל ובסימנים המסחריים של היצרן או היבואן, והכל בכפוף לתנאים הבאים :
- 14.1.1 השמות או הסימנים הללו לא יכללו בשמו של המוסד בכל צורה שהיא.
- 14.1.2 השימוש בשמות או בסימנים אלו ייעשה על - ידי המוסד אך ורק תוך ציון עובדת היותו מוסד מורשה של היבואן.
- 14.1.3 השימוש בשמות 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 או בסימנים אלו 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 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 השרות המקומית בו הוא נמצא 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 או למי מטעמו מהמוסד, בין אם החובות קצובים ובין אם לאו.

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

המוסד לא יהא רשאי לקזז 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 תלונות של לקוחות, שימוש פסול או בלתי חוקי בזכויות או באינטרסים של היבואן או יצרן כלי הרכב. המוסד יחתום על כתב התחייבות לשמירת סודיות כמפורט **בנספח ג'**.

14.7 חוזה זה מכיל, מגלם, ממזג 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' _____

ו- _____ ת.ז. _____

מרח' _____ טל' _____

ערבים בזאת ביחד ולחוד, למילוי כל התחייבויות המוסד, כמפורט בחוזה לעיל לרבות כל הארכה 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.נ,

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 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 ושיד, פגיעה על ידי כלי רכב או כלי הרמה

הביטוח כאמור כולל תנאי מפורש לפיו מוותר המבטח על כל זכות כלפי היבואן 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 או הבאים מטעמו כלפי צד שלישי המבטח חבות בשל אובדן, פגיעה או נזק לגופו או לרכושו של כל אדם 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 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 או התפוצצות, מוצרים שנמכרו על ידי המוסד או

שסופקו על ידו לרבות שרותים הניתנים על ידי המוסד 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 או מחדלי המוסד, 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 המוסד 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 המוסד 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 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 או תרופה אחרת שיש לכם עפ"י כל חוק או דין.
4. התחייבות זו לא תחשב כמופרת במקרה שמדובר במידע שהוא נחלת הכלל או נמסר לנו ע"י צד שלישי 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. כשמכינים 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

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

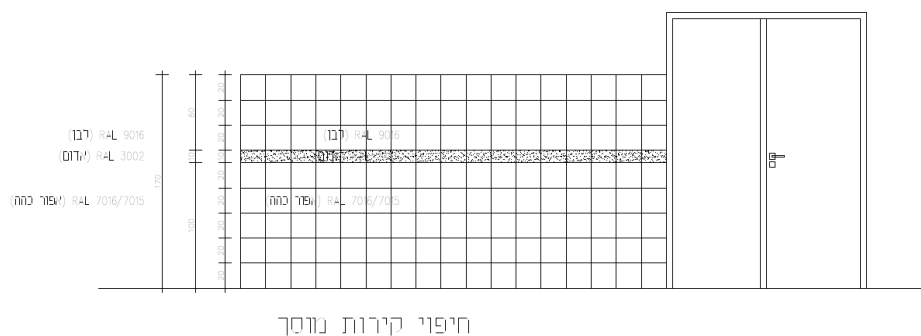
גובה הקורות בתיקרות המוסך יהיה יותר מ- 5.5 מטר לטובת התקנת "ליפט".

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, כתום 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 אוורור

- במרכז השירות תהיה מערכת אוורור מתאימה המורכבת מחלונות, דלתות ומאווררים שמטרתה מניעת אבק ויצירת אוורור.
- 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 איזור אחסון חלקים במרכז שירות. איזור 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

איזור 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 לישיבות 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 השרות הוא מכירת שירות, המשרד יכול 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 די.אף.אס.קיי.

5.2 חדר המתנת לקוחות

מספר הלקוחות הצפוי להשתמש בחדר ההמתנה 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 ההמתנה יהיה נוח, מצויד בטלוויזיה, מגאזינים, עיתונים, כיבוד קל, עמדות אינטרנט, wi-fi וכדומה. וכן יוצבו מכוונות שתייה חמה/קרה.
- מחדר ההמתנה 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

מפריצי 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 השירות 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

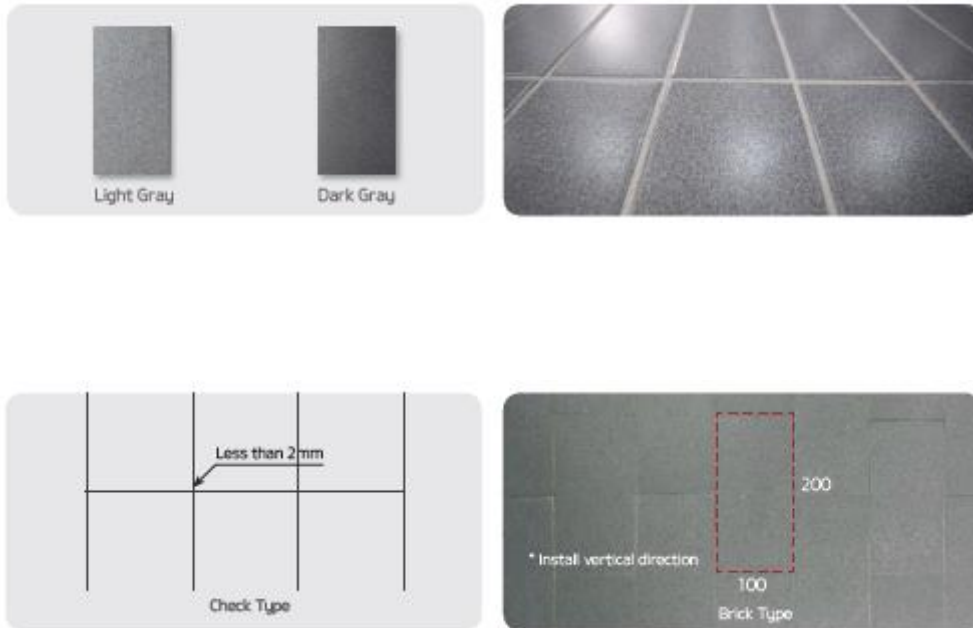
תישמר נקייה ומסודרת לשמירה על בטיחות ויעילות העבודה. בנוסף עליה להיות חזקה, קשה ועמידה בפני שחיקה, משקלים ולחצים כבדים, שמן, גריז, חומצה ומים. על המשטח

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)



קירות 7.3

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

מוסך פחחות וצבע 7.4

הקווים המנחים עבור מוסך הפחחות וצבע תואמים לאלו של מרכז השירות הכללי. יש להביא בחשבון את הנקודות הבאות, הנובעות מאופי העבודה במוסך 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 במוסך הפחחות וצבע. יש ליצור מחיצות לצידוד, וילונות ויניל ומאווררים באזור הצביעה.

תשתיות- מרכז שירות 8.

מערכת אספקת חשמל 8.1

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' – נראות ושילוט

SERES

Visual Identity System



SERES

品牌视觉形象识别系统



I	标识规范	Logo	03
	1.1	标志释义	04
	1.2	标志的标准制图法	05
	1.3	标志的圆角比例	06
	1.4	联合标志的网格制图	07
	1.5	联合标志的上下组合网格制图	08
	1.6	联合标志加slogan	09
	1.7	金康赛力斯标准字	10
	1.8	联合标志墨稿及反白稿	11
	1.9	标准色使用范围	12
	1.10	联合标志的视觉修正	13
	1.11	联合标志的安全空间及最小使用规范	14
	1.12	联合标志的错误应用	15
	1.13	联合标志的特殊使用方式	16
II	字体使用规范	Font	17
	2.1	品牌办公专用字体	18
	2.2	品牌广告专用字体	19
	2.3	品牌全称专用字体	20
III	专用色规范	Color	21
	3.1	标准色彩	22
	3.3	品牌色彩比例规范	23
	3.2	色彩搭配规范	24
	3.4	色彩传播比例规范	25
IV	辅助图形规范	Auxiliary Graphics	26
	4.1	辅助图形	27
	4.2	辅助图形的使用说明规范	28
	4.4	创意元素建议（二）	29
	4.3	创意元素建议（一）	30
V	办公室物料应用规范	Office Material Application	31
	5.1	名片规范	32
	5.2	电子邮件规范	33
	5.3	信封规范	34
	5.4	信纸规范	35
	5.5	传真纸规范	36
	5.6	员工证规范	37
	5.7	来访证规范	38
	5.8	临时通行证规范	39
	5.9	餐位牌、座位牌、背椅贴规范	40
	5.10	PPT模版	41
VI	其他物料应用规范	Miscellaneous Application	42
	6.1	纸杯、杯垫规范	43
	6.2	纸制手提袋规范	44
	6.3	帆布袋规范	45
	6.4	旅行箱规范	46
	6.5	礼品伞规范	47
VII	服装规范	Clothing Application	48
	7.1	T恤	49
	7.2	POLO衫	50
	7.3	卫衣	51
	7.4	西装	52
	7.5	维修人员服装	53
	7.6	保洁人员服装	54
	7.7	棒球帽	55
VIII	ATL系统	ATL system	56
	8.1	ATL系统核心元素概述（1）	57
	8.2	ATL系统核心元素概述（2）	58
	8.3	ATL系统核心元素概述（3）	59
	8.4	ATL系统核心元素概述（4）	60
	8.5	ATL系统核心元素概述（5）	61
	8.6	ATL系统核心元素概述（6）	62
	8.7	ATL系统核心元素概述（7）	63
	8.8	ATL系统核心元素概述（8）	64
	8.9	ATL系统核心元素概述（9）	65
	8.10	ATL系统核心元素概述（10）	66
	8.11	ATL系统核心元素概述（11）	67
	8.12	ATL系统核心元素概述（12）	68
	8.13	ATL系统核心元素概述（13）	69
	8.14	ATL系统核心元素概述（14）	70
	8.15	ATL系统核心元素概述（15）	71
	8.16	ATL系统核心元素概述（16）	72
	8.17	ATL系统核心元素概述（17）	73
	8.18	手册规范（横版）	74
	8.19	手册规范（竖版）	75
	8.20	折页规范	76
IX	线上物料应用规范	Online Application	77
	9.1	网络用图标规范	78
	9.2	在SERES品牌标识与产品名称及定位的标准组合规范	79
	9.3	SERES品牌标识组合尺寸示意	80
	9.4	SERES品牌Flash广告模版示意	81
	9.5	SERES品牌Flash广告竖版示意	82
	9.6	移动端开机画面	83
	9.7	App组合 基础VI版式规范	84
	9.8	移动端主页基础规范	85
	9.9	微博端主页基础规范	86
	9.10	联合广告（1）以SERES品牌为主关系	87
	9.11	联合广告（2）对等关系以及其他品牌为主关系	88
	9.12	TVC尾版版式规范	89
X	产品应用	Product Application	90
	10.1	车体前额LOGO	91
	10.2	车体尾部LOGO	92
	10.3	车体方向盘LOGO	93
	10.4	轮毂LOGO	94
	10.5	迎宾踏板 LOGO	95
	10.6	音响顶盖LOGO	96
	10.7	扬声器面板LOGO	97
	10.8	钥匙LOGO	98
	10.9	后大灯	99
	10.10	车型型号铭牌制作规范	100

Logo.

标识规范

1.1 标志释义

本义：源于拉丁文“seres”，意为“有关丝的”、“丝国，丝国人”，泛指古代中国。

引申义：丝绸是中国古代制造技术与造物品质的代表。由此开辟的丝绸之路，更是供给与哺育着人类的需求，承载着人类热忱、冒险、开放共享的本性精神。我们承袭这种品质、精神与本性，结合现代技术作出现今决策，铸造高品质智能汽车，使古中华之瑰宝为今用，让现中国之骄傲扬国威。SERES让我们的过去与未来，相得益彰，交相辉映。



1.2 集团品牌图形标志
的标准制图法

集团图形标志是品牌使用频率最高的视觉符号以及形成品牌视觉形象的核心元素，是品牌形象的象征与精神体现。因此，必须严格按照本手册的相关规范来使用品牌标志。

注意事项

在一般情况下使用品牌标志，应尽量使用提供的光盘电子文件，不建议使用标准制图绘制标志。尽量避免在重绘中出现误差。



1.3 产品品牌英文标志
的圆角比例

产品英文标志是品牌使用频率最高的视觉符号以及形成品牌视觉形象的核心元素，是品牌形象的象征与精神体现。标志的圆角角度都已经过精细的设计，圆角比例需严格按照本手册的相关规范来使用品牌标志。

注意事项

在一般情况下使用品牌标志，应尽量使用提供的光盘电子文件，不建议使用标准制图绘制标志。尽量避免在重绘中出现误差。

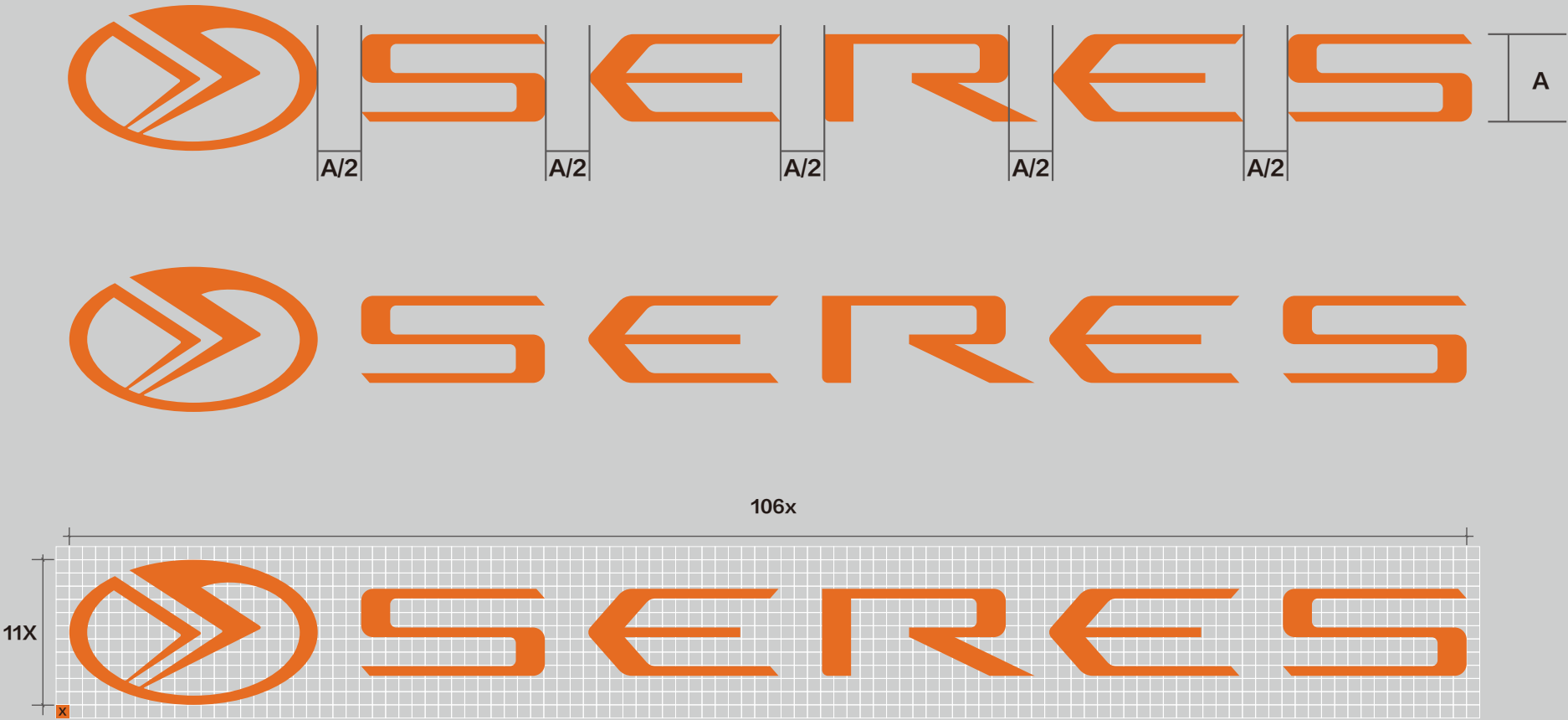


1.4 联合标志的网格制图

联合标志的网格制图法是以相等面积的网格为单位，以此来衡量、确定标志的造型比例及空间距离的相互关系。网格制图的底线均由相同规格尺寸的方格组成，可根据标志主体在方格区域内的显现方式，来明确标志各个组成元素间的相互关系。表格的单位尺寸设定为“X”。也可根据具体的需要对某一单元网格进行方格的细分化，通过此方法来确定标志的细节。在制作各种相关项目过程中必须遵循，以求标志的精确比例及视觉形象的统一。本页的意义在于告知品牌形象的使用者认识此标志的正确形态，能够避免错误的使用或为实施供应商把关。

注意事项

此标志用于企业内部沟通，在办公用品 \ 接待用品 \ 公司办公区域物料上使用此标志。

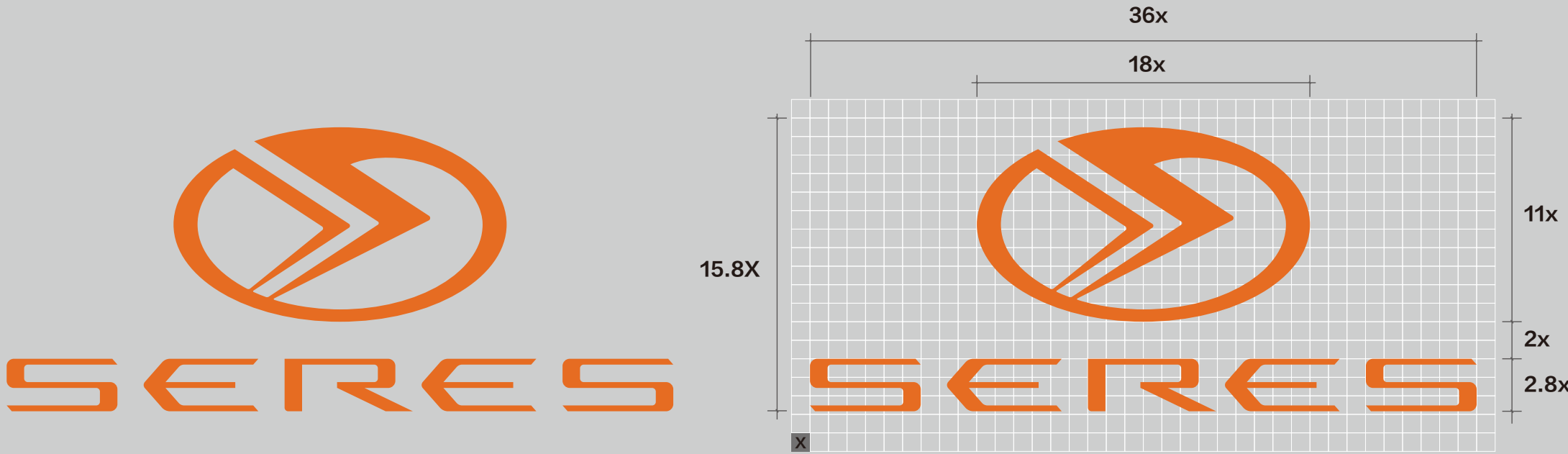


1.5 联合标志的上下组合
网格制图

联合标志的网格制图法是以相等面积的网格为单位，以此来衡量、确定标志的造型比例及空间距离的相互关系。网格制图的底线均由相同规格尺寸的方格组成，可根据标志主体在方格区域内的显现方式，来明确标志各个组成元素间的相互关系。表格的单位尺寸设定为“X”。也可根据具体的需要对某一单元网格进行方格的细分化，通过此方法来确定标志的细节。在制作各种相关项目过程中必须遵循，以求标志的精确比例及视觉形象的统一。本页的意义在于告知品牌形象的使用者认识此标志的正确形态，能够避免错误的使用或为实施供应商把关。

注意事项

联合标志的上下组合，在联合标志横式组合传播受限（如受到区域限制），无法完美呈现标志时使用。



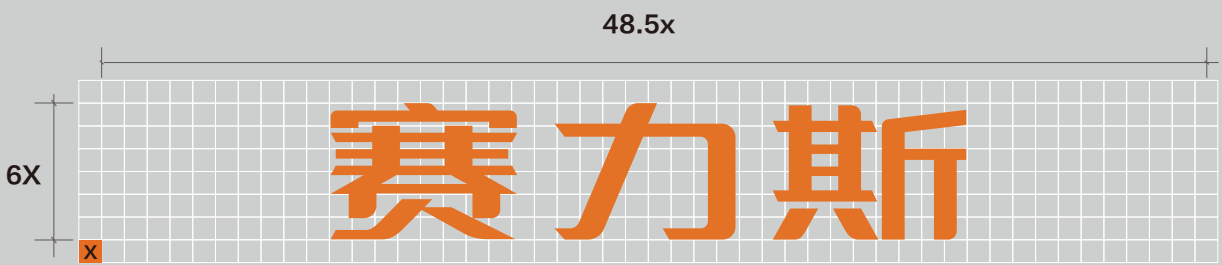
1.6 金康赛力斯标准字

金康标准字的网格制图法是以相等面积的网格为单位，以此来衡量、确定标志的造型比例及空间距离的相互关系。网格制图的底线均由相同规格尺寸的方格组成，可根据标志主体在方格区域内的显现方式，来明确标志各个组成元素间的相互关系。表格的单位尺寸设定为“X”。也可根据具体的需要对某一单元网格进行方格的细分化，通过此方法来确定标志的细节。在制作各种相关项目过程中必须遵循，以求标志的精确比例及视觉形象的统一。本页的意义在于告知品牌形象的使用者认识此标志的正确形态，能够避免错误的使用或为实施供应商把关。

注意事项

金康赛力斯标准字仅用于汽车尾标。
当金康赛力斯\SERES(赛力斯)，以文字形式出现时，按以下传播途径分类使用：

- 1.公关传播类的使用（软文）：
SERES(赛力斯)
- 2.企业事务类的使用
（办公用品\接待用品\公司办公区域物料）：
金康赛力斯



注：效果图仅供示意，造型将根据实际场景在不变更LOGO整体设计的前提下，进行合理化调整。

1.7 联合标志墨稿及反白稿

联合标志是品牌使用频率最高的视觉符号以及形成品牌视觉形象的核心元素，是品牌形象的象征与精神体现。因此，必须严格按照本手册的相关规范来使用品牌标志。

注意事项

在一般情况下使用联合标志，应尽量使用提供的光盘电子文件，不建议使用标准制图绘制标志。尽量避免在重绘中出现误差。



1.8 标准色使用范围

标志是品牌使用频率最高的视觉符号以及形成品牌视觉形象的核心元素，是品牌形象的象征与精神体现。因此，必须严格按照本手册的相关规范来使用品牌标志。

注意事项

为保证品牌标识的清晰可见，勿将品牌色标识应用于红色否定框内的灰度背景上；当背景灰度在K60-K20的明度不使用橙色LOGO，当背景灰度在K40-K0的灰度上不使用反白色LOGO，当背景灰度在K100-K50的灰度上不使用LOGO墨稿。

SERES EV Visual Identity System



注：不可将品牌色标识组合应用于橙色否定框内的数值背景上

1.9 联合标志的视觉修正

联合标志的视觉修正稿主要应用在一些极限环境中，如空间太小，需要对标志进行缩小使用且印刷工艺有限时，为了使标志在这种环境中更清晰地呈现，有必要对标志进行视觉修正。在英文LOGO的视觉修正中，为了保证在反白和极限缩小环境下LOGO的断面衍生设计的可识别性，对所有断面进行特定比例的扩展。（金黄色部分为在原有标识基础上消减部分）

注意事项

联合标志的视觉修正稿仅在特定情况下使用，不可随意使用，具体应用环境请见“标志的最小使用规范”。

修正标志墨稿：



宽度大于20mm（不予修正）



修正前



修正后

正常情况下宽度小于20mm使用修正图形



修正前



修正后

正常情况下宽度小于20mm使用修正图形

1.10 联合标志的错误应用

联合标志在应用中通常会受一些习惯行为或主观意识影响，使用不当将影响品牌对外形象的一致性，本页所列举的为品牌标志使用中的常见错误，在实际应用过程中应避免这些或类似的错误使用方式。

注意事项

在一般情况下使用品牌标志，应尽量使用提供的光盘电子文件，不建议使用标准制图绘制标志。尽量避免在重绘中出现误差。



不要使用除本指南规范外的任何颜色



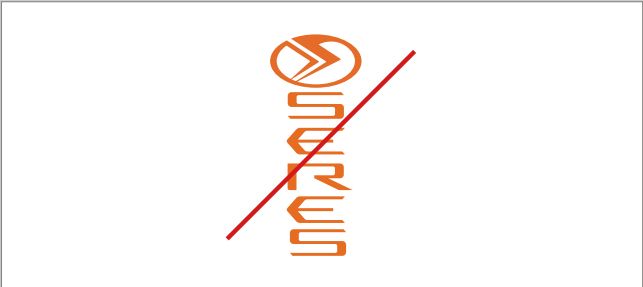
不要重新改变字型



不要调整字标的任何部分



不要改变字标间距



不要创建字标垂直效果



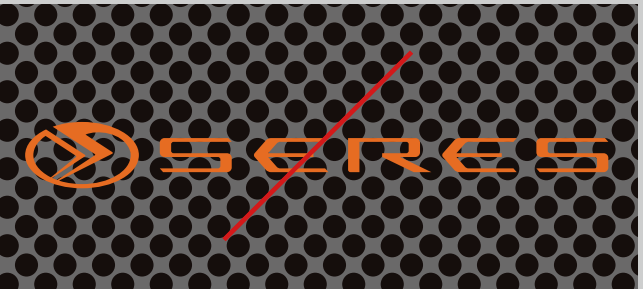
不要扭曲字标



不要使用阴影效果



不要使用没有反差效果的背景



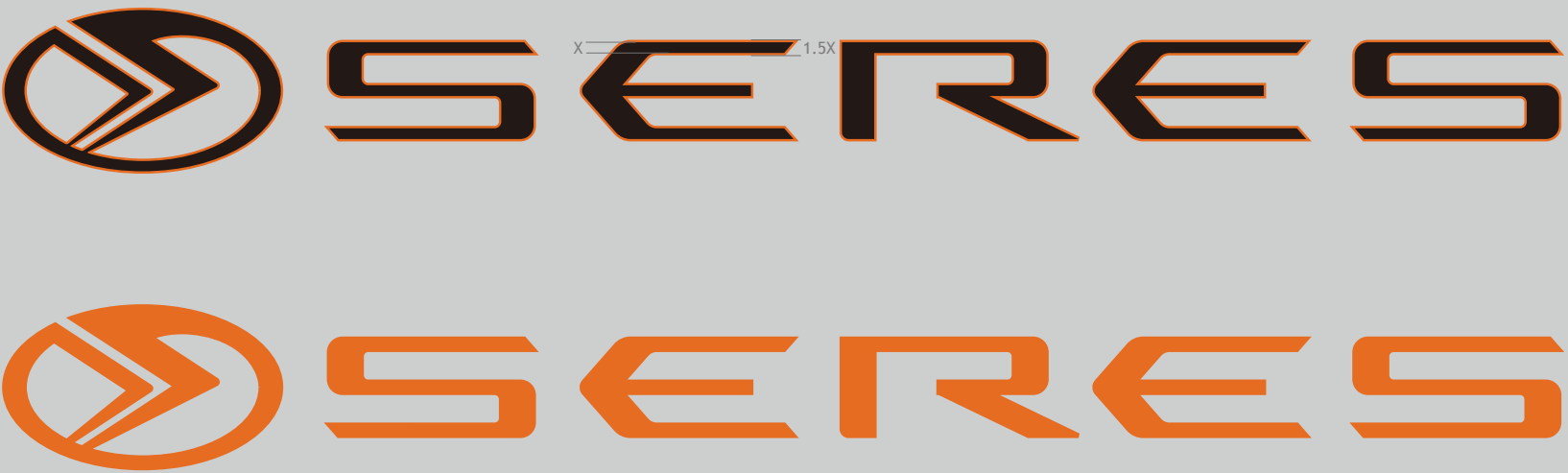
不要使用杂乱的背景

1.11 联合标志的特殊使用方式

联合标志是品牌使用频率最高的视觉符号以及形成品牌视觉形象的核心元素，是品牌形象的象征与精神体现。在特殊情况下，联合标志因制作限制无法得到最佳呈现，此时，请使用本页联合标志样式。因此，必须严格按照本手册的相关规范来使用品牌标志。

注意事项

本页联合标志只在如下情况下使用：
当原标志的最细笔画在实际制作中受到限制时，可以使用本标志。



Typography.

字体使用规范

2.1 品牌办公专用字体

为使品牌视觉形象更加统一，在品牌办公时应使用文字请尽量选用本手册推荐的字体。字体允许向右倾斜20度；允许长体、扁体90%–100%，特殊情况（如节日，庆典设计）例外。

微软雅黑 bold

应用于标题、小标题、内文

微软雅黑 Regular

应用于标题、小标题、内文

微软雅黑 light

应用于标题、小标题、内文

Arial-Bold

应用于标题、小标题

Arial-Regular

应用于标题、小标题、内文

2.2 品牌广告专用字体

为使视觉形象更加统一，所有传媒使用中文文字请尽量选用本手册推荐的字体。字体允许向右倾斜20度；允许长体、扁体90%–100%，特殊情况（如节日，庆典设计）例外。

方正兰亭粗黑简体

应用于大标题及大型字体

方正兰亭黑简体

应用于标题、小标题、内文

方正兰亭纤黑简体

应用于标题、小标题、内文

方正兰亭细黑简体

应用于网络或电子媒体

Helvetica Neue Bold ABCDE12345

应用于大标题及大型字体

Helvetica Neue Regular ABCDE12345

应用于标题、小标题、内文

Helvetica Neue Thin ABCDE12345

应用于标题、小标题、内文

2.3 品牌全称专用字体

为使视觉形象更加统一，所有车型所使用文字均应选用本手册规定的字体。字体允许向右倾斜15度；允许横向、纵向调整比例为90%–100%，特殊情况（如节日，庆典设计）例外。本页所规范字体均为电脑常用字体，不可使用其它非规范字体替代。



Color.

专用色规范

3.1 标准色彩

在品牌体系中，颜色扮演着核心角色。颜色的广泛使用，利于把品牌打造成一个生动、真实的品牌。本页上完整的调色板分为六个主要类别：

1.品牌标准色—熔岩橙
如果只有一种颜色使用于品牌，它必须是熔岩橙（永远是标志的默认颜色）。

2.核心辅助色—星空灰，极地白
作为核心辅助色，在大部分情况下搭配标准色使用；或者作为反色板。在绝大部分情况下应该使用橙色LOGO，但是若背景色是暖色系饱和度颜色，或无法凸显橙色LOGO的情况下，可使用星空灰色作为LOGO色，若需要单色处理，可使用极地白作为LOGO色，色彩使用比例需严格按照色彩比例规范使用。

3.辅助色—金、黑、深灰、浅灰
这四个颜色通常与品牌色及核心辅助色一起使用，作为品牌专用强调色系，强调色系色板的颜色可用于LOGO颜色（反白，黑白徽标等）。金色一般用于一些特定的颜色组合和一些特定主题的主题颜色。

标准色：熔岩橙				核心辅助色：星空灰			
PANTONE 158 C HEX: F06E23				PANTONE 303C HEX: 20303D			
PANTON 专色色值		CMYK四色色值		CMYK四色色值		RGB电子色值	
158 C		C 5	R 240	C	98	R	51
		M 70	G 110	M	82	G	65
		Y 90	B 35	Y	64	B	79
		K 0		K	44		
HEX: F06E23				核心辅助色：极地白			
				PANTONE White HEX: FFFFFFFF			
				CMYK四色色值		RGB电子色值	
				C	0	R	255
				M	0	G	255
				Y	0	B	255
				K	0		
				辅助色：金			
				HEX: AB7F50			
				C	40	R	175
				M	55	G	125
				Y	70	B	80
				K	0		
强调色：黑				强调色：深灰			
PANTONE Black HEX: 000000				PANTONE 429 HEX: 989898			
C 100		M 100		C 0		C 0	
M 100		Y 100		M 0		M 0	
Y 100		K 100		Y 0		Y 0	
K 100				K 50		K 20	
R 0		G 0		R 152		R 213	
G 0		B 0		G 152		G 213	
B 0				B 152		B 213	

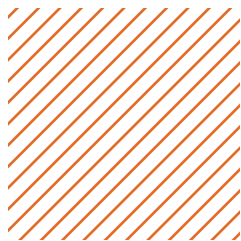
3.2 色彩搭配规范

在SERES的品牌体系中，颜色扮演着核心角色。颜色的广泛使用, 利于把SERES打造成一个生动、真实的品牌。本页显示所有可能的颜色组合中可接受的背景色和前景色。纵向轴线表示背景色，横向轴线表示前景色，在所有组合中，分色色块表示可使用搭配，虚线色块表示禁止使用搭配。

注意事项

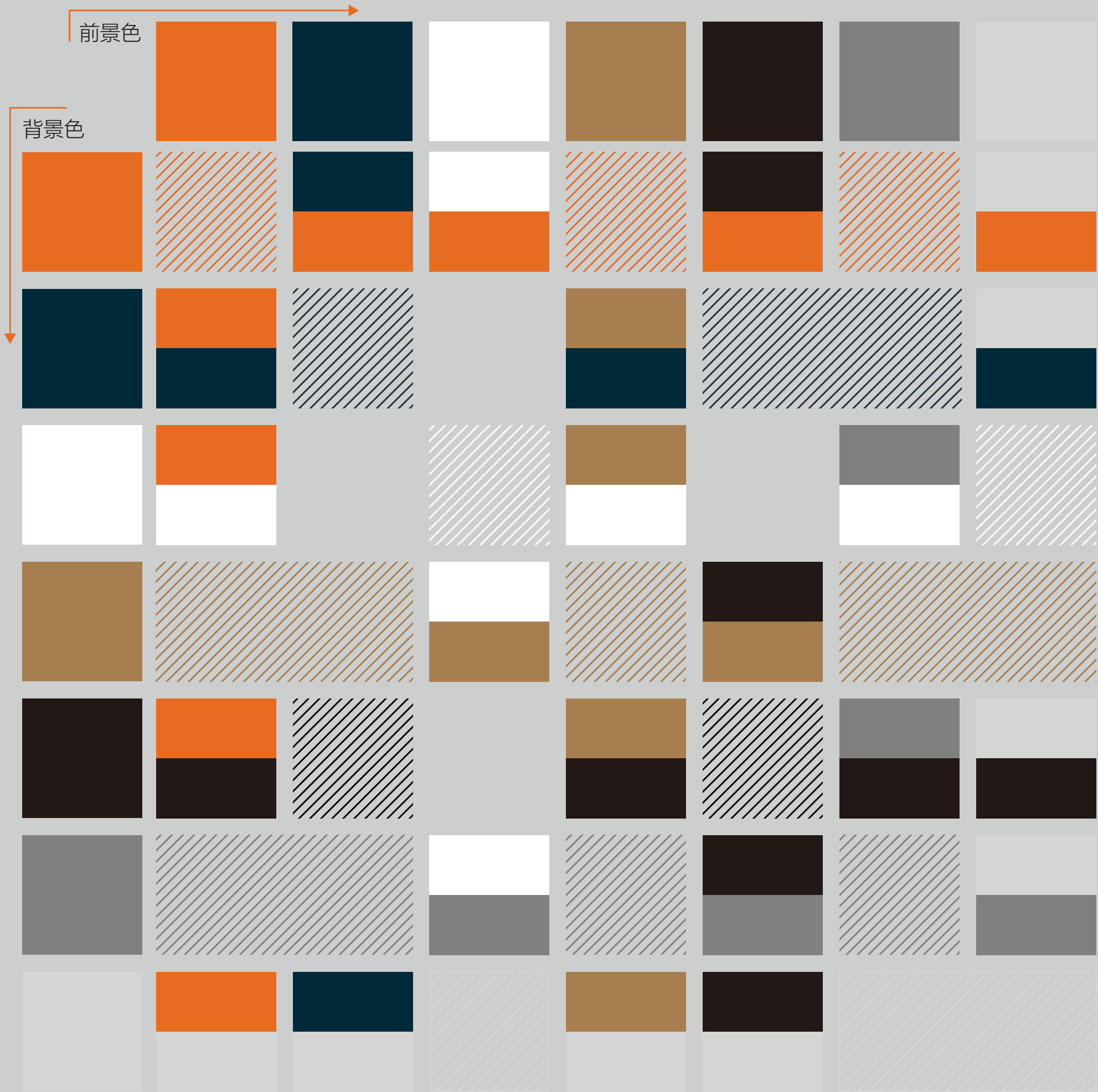


可接受配色



禁止使用

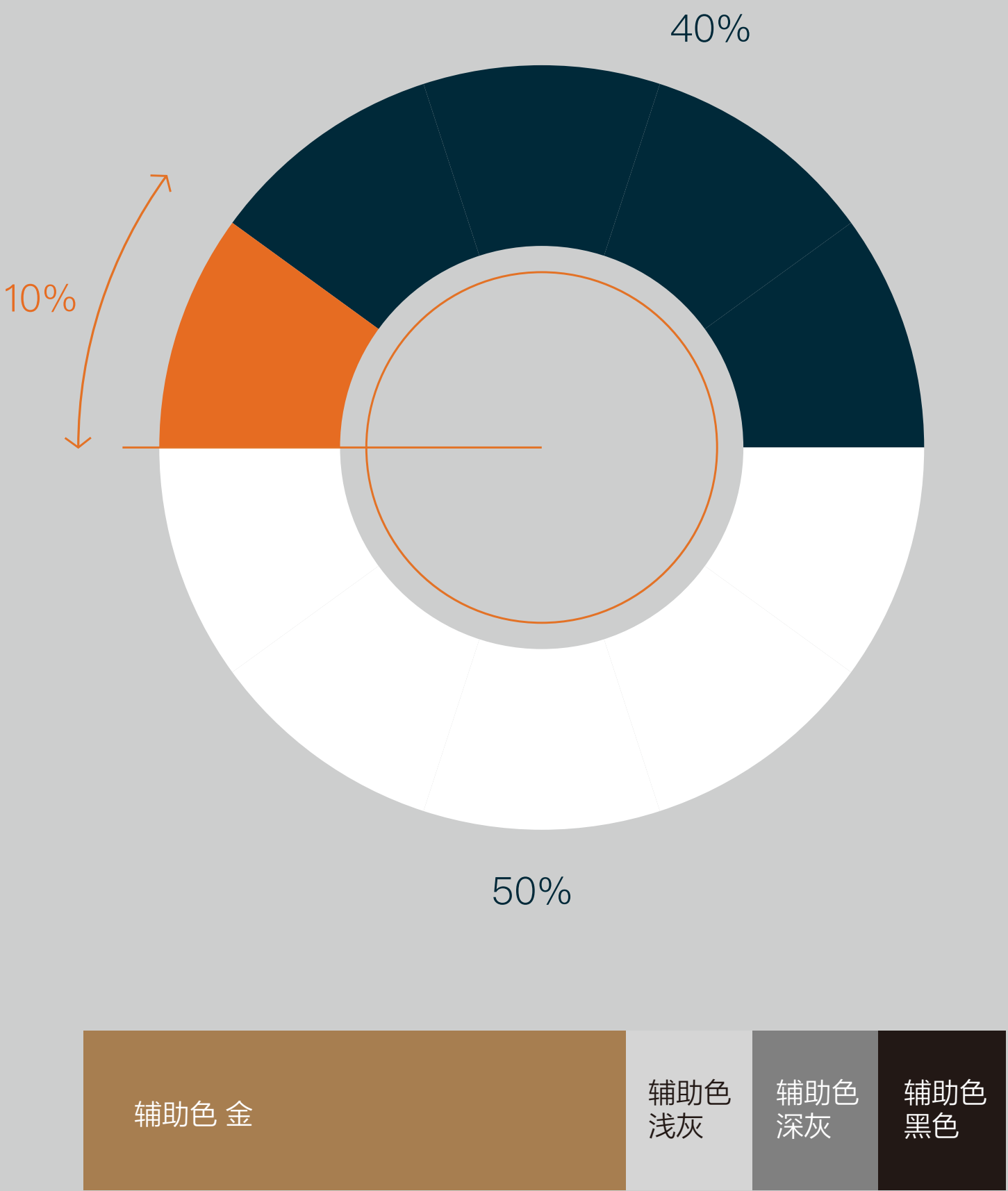
SERES Visual Identity System



3.3 品牌色彩比例规范

为了能更好的传达SERES品牌，在实际颜色的使用当中，应注意各个颜色间的比例关系，给受众以最好的视觉适度（在应用过程中，并不需要所有颜色都同时出现，但当这些颜色全部或者大部分出现时，应遵循比例来处理整体色彩关系）。

- 1.品牌色-熔岩橙色约占整体部分的10%；
- 2.核心辅助色-星空灰色占整体颜色约40%；
- 3.核心辅助色-极地白占整体颜色约50%；
- 4.浅灰，深灰，黑，不会大面积出现，只是作为细节的点缀使用或在必要时当作底色使用。

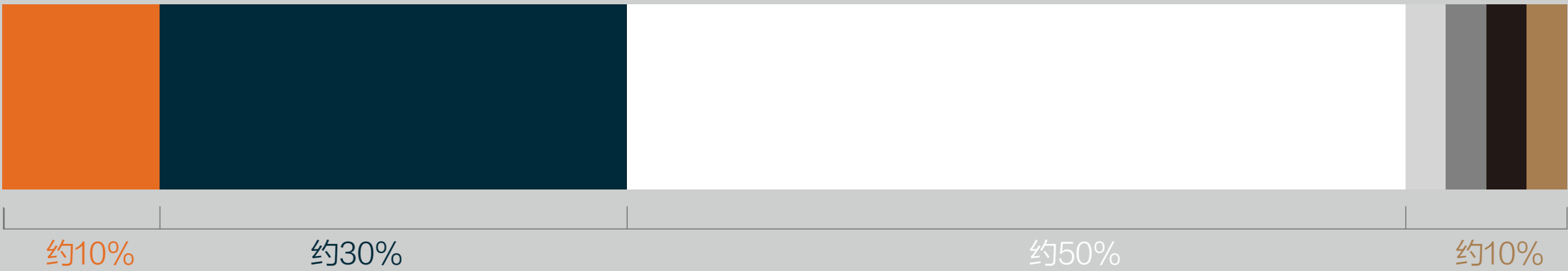


3.4 色彩传播比例规范

为了能更好的传达SERES品牌，在实际颜色的使用当中，应注意各个颜色间的比例关系，给受众以最好的视觉适度（在应用过程中，并不需要所有颜色都同时出现，但当这些颜色全部或者大部分出现时，应遵循比例来处理整体色彩关系）。此页为在不同传播渠道上的用色比例规范。

SERES Visual Identity System

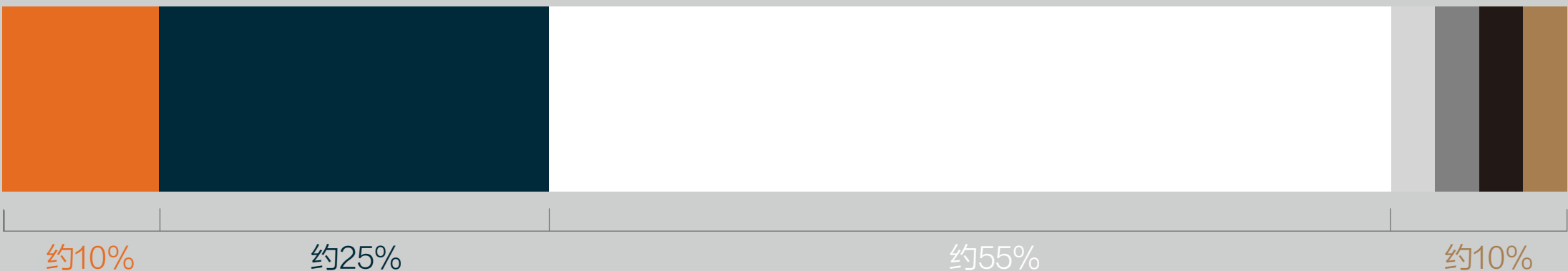
Digital 用色比例



线上广告 用色比例



线下传播 用色比例



Auxiliary Graphics.

辅助图形规范

4.1 辅助图形及创意元素

时间轨迹/时速样式：
辅助图形延续镜化论视觉语言的锋利感，选取SERES LOGO 中的E作为设计的核心元素进行拆分，着重突出速度、冲刺的视觉感受，强化和保留了LOGO扁平狭长的基因。同时，图形的负形对Σ符号进行呼应，继承品牌固有元素，巩固品牌资产。

四方连续底纹样式：
底纹式创意元素来自中国传统穿插纹样，融合SERES标志设计中“E”字母，视觉风格未来新锐，环环相扣，寓意迭代更新。

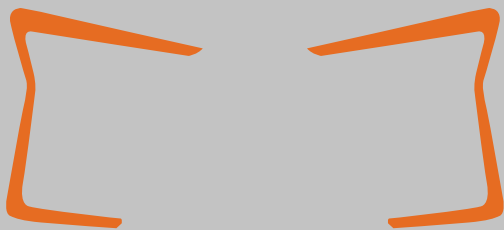
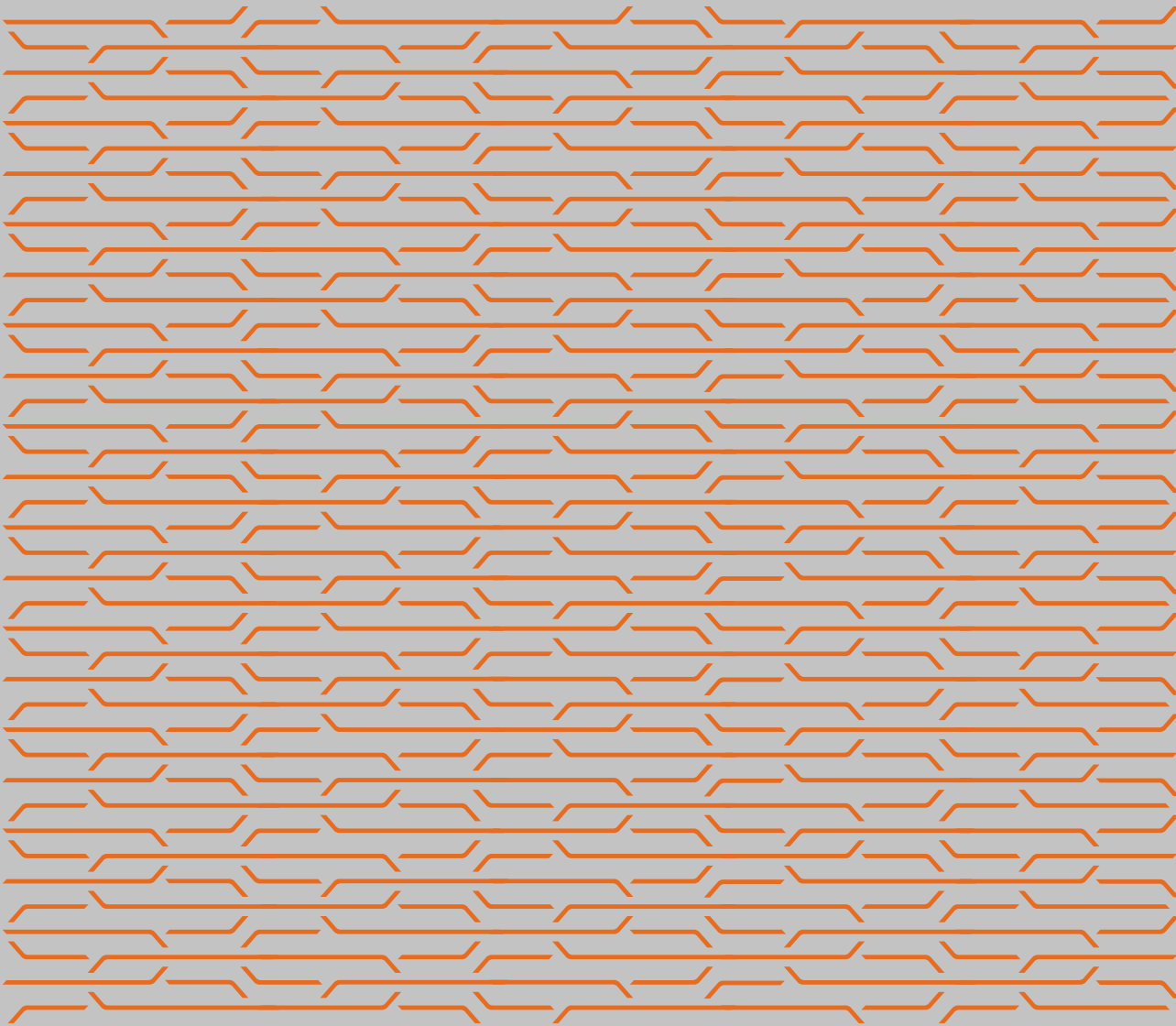
注意事项

在一般情况下使用辅助图形，应尽量使用提供的光盘电子文件，不可自行对辅助图形进行绘制。尽量避免在重绘中出现误差。

辅助图形：线性



创意元素



4.2 辅助图形的使用规范

使用比例说明：在线性辅助图形使用中符号应该尽量出现在整体线性的3/7分处, 无论它们的长度如何。

使用朝向说明：线性辅助图形允许横向使用以及纵向使用两种方式，但是当纵向使用此辅助图形时应该避免箭头指向朝下。图形指向应该始终是向上或者在画面感受中是呈现向前的。

使用色彩说明：辅助图形的线性模式在浅色底面上使用蓝橙配色，在深色底面上使用蓝色进行反白处理的配色，也允许在深色底面下使用全白色反白图形色彩。一切为了保证辅助图形的清晰可见。

注意事项

- 1.在对外广宣中不使用本辅助图形，本辅助图形仅在办公应用时使用。
- 2.在一般情况下使用辅助图形，应尽量使用提供的光盘电子文件，不可自行对辅助图形进行绘制。尽量避免在重绘中出现误差。

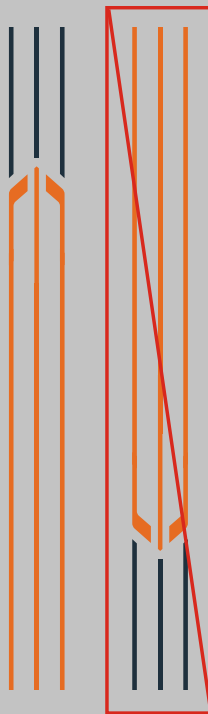
演变说明：



使用比例说明：



辅助图形与logo等高



使用色彩说明：

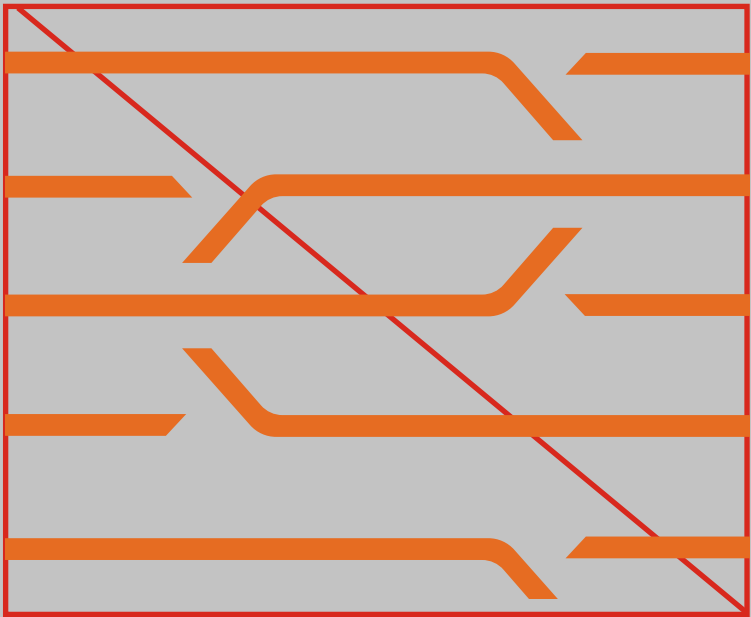
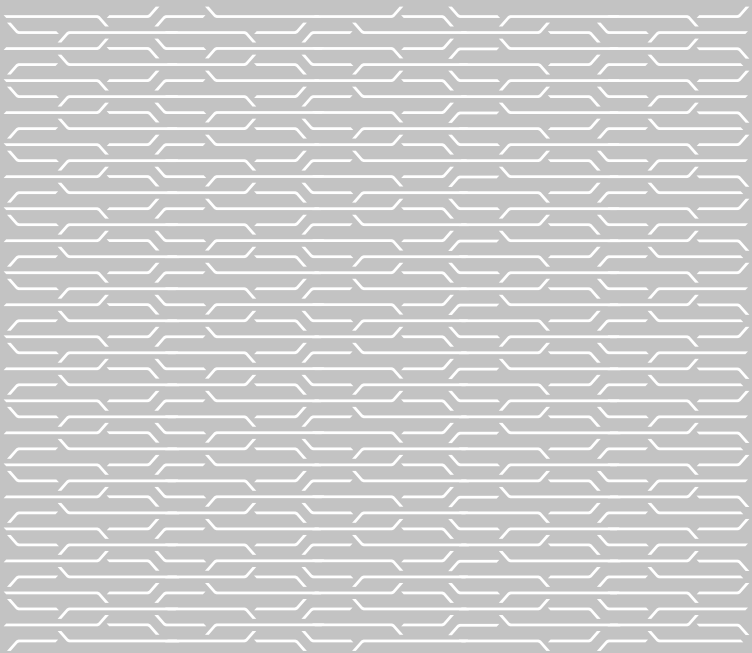
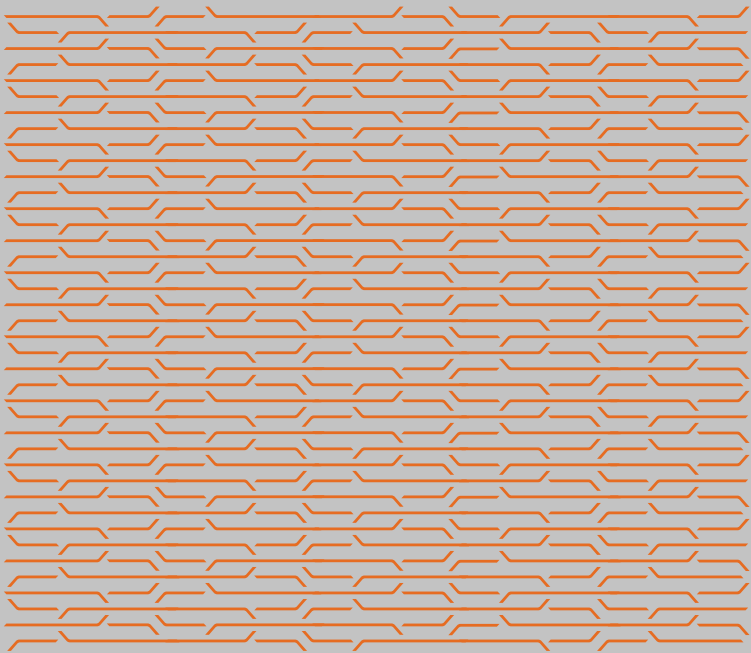


4.3 创意元素建议（一）

创意元素作为设计中的重要参考出现，在品牌的创意设计中，可以考虑选用这些元素，这些元素来源于品牌的LOGO或产品的局部造型。

注意事项

- 1.在对外广宣中不使用创意元素，本创意元素可以在品牌装潢时应用，如4S店门头及品牌形象墙等。
- 2.在一般情况下使用辅助图形，应尽量使用提供的光盘电子文件，不可自行对辅助图形进行绘制。尽量避免在重绘中出现误差。



4.4 创意元素建议（二）

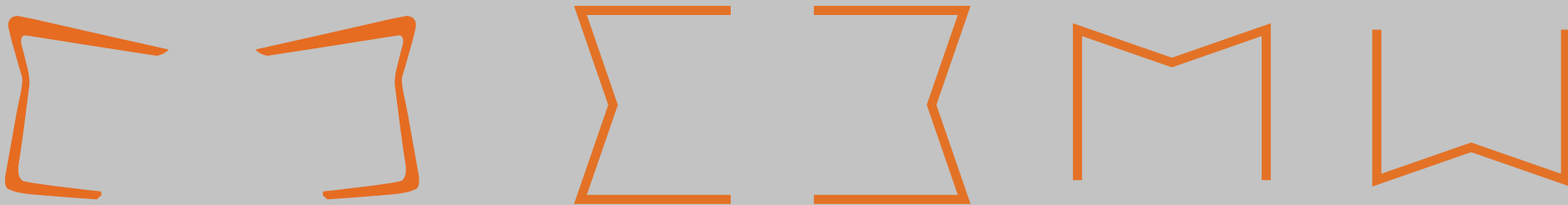
创意元素作为设计中的重要参考出现，在品牌的创意设计中，可以考虑选用这些元素，这些元素来源于品牌的LOGO或产品的局部造型。

注意事项

- 1.本元素主要用于对外传播，如户外广告、灯箱广告等。
- 2.在一般情况下使用辅助图形，应尽量使用提供的光盘电子文件，不可自行对辅助图形进行绘制。尽量避免在重绘中出现误差。



品牌的sigma车灯元素



应用部分

Office Material Application.

办公室物料应用规范

5.1 名片规范

名片内容按公司和职位有三种应用形式，按员工实际职务选择其中适合自己的应用来使用。

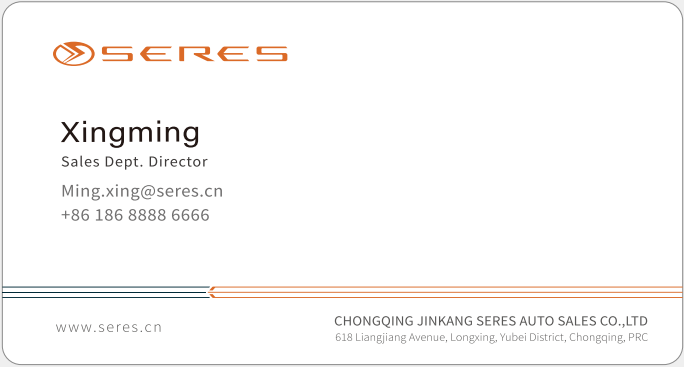
- 1.单公司单职务；2.单公司多职务；
3.多公司多职务；

尺寸
90毫米(宽) x 50毫米(高)

颜色
按规定标准、辅助色应用

制图单位
mm (毫米)

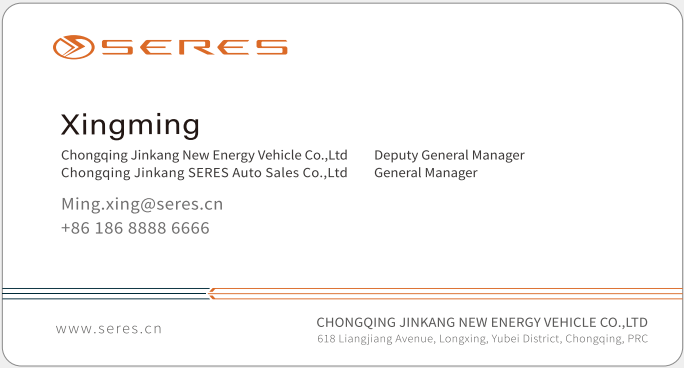
单公司，单职务



单公司，多职务



多公司，多职务



国内版

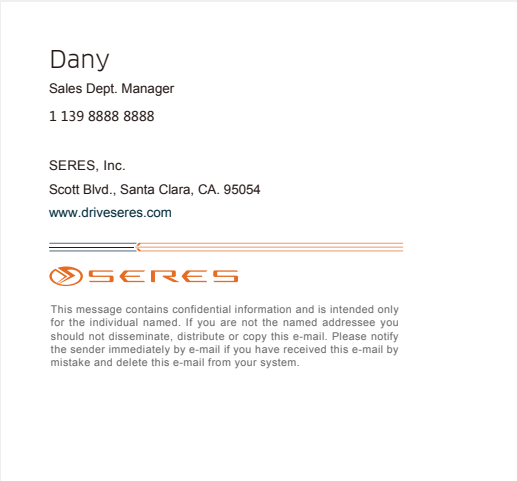
国际版 international edition

5.2 电子邮件签名规范

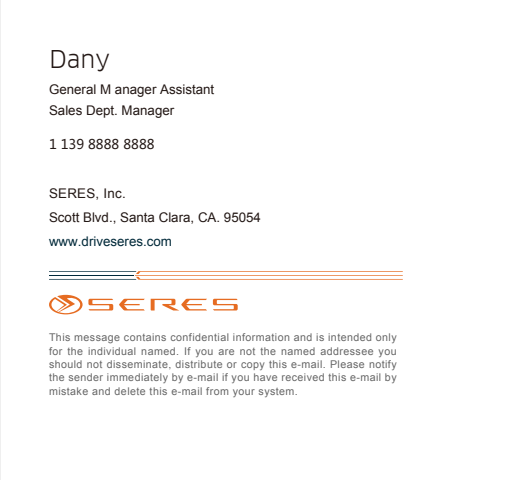
电子邮件签名按公司和职位分为三种应用形式，按员工实际职务选择其中适合自己的应用来使用，实际内容对应名片。

- 1. 单公司单职务
- 2. 单公司多职务
- 3. 多公司多职务

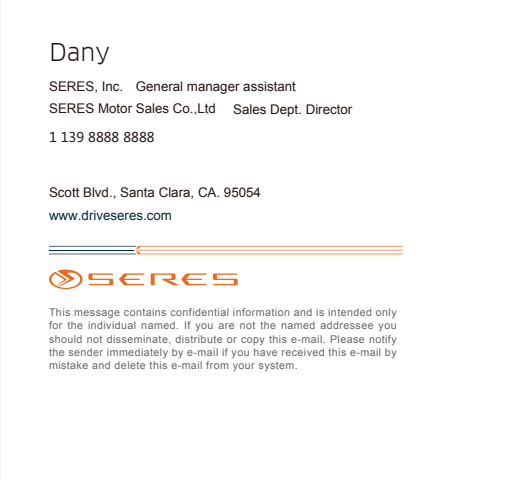
单公司, 单职务



单公司, 多职务



多公司, 多职务



国内版

国际版 international edition

5.3 信封规范

中文版信封标识及内容和版式请严格按照本手册中信封执行。
国际版请保留标识/版式/签名内容，分别按照不同国家当地信封格式及尺寸要求进行设计制作。

尺寸

5号信封
220毫米(宽) x 110毫米

7号信封
229毫米(宽) x 162毫米

9号信封
324毫米(宽) x 229毫米

颜色

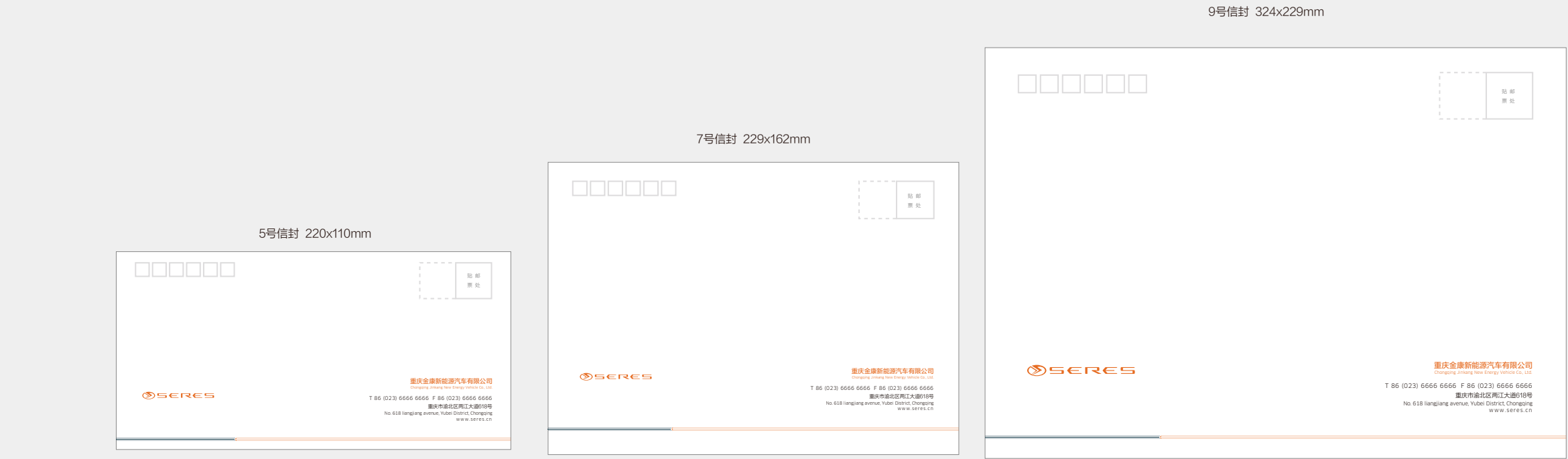
按规定标准、辅助色应用



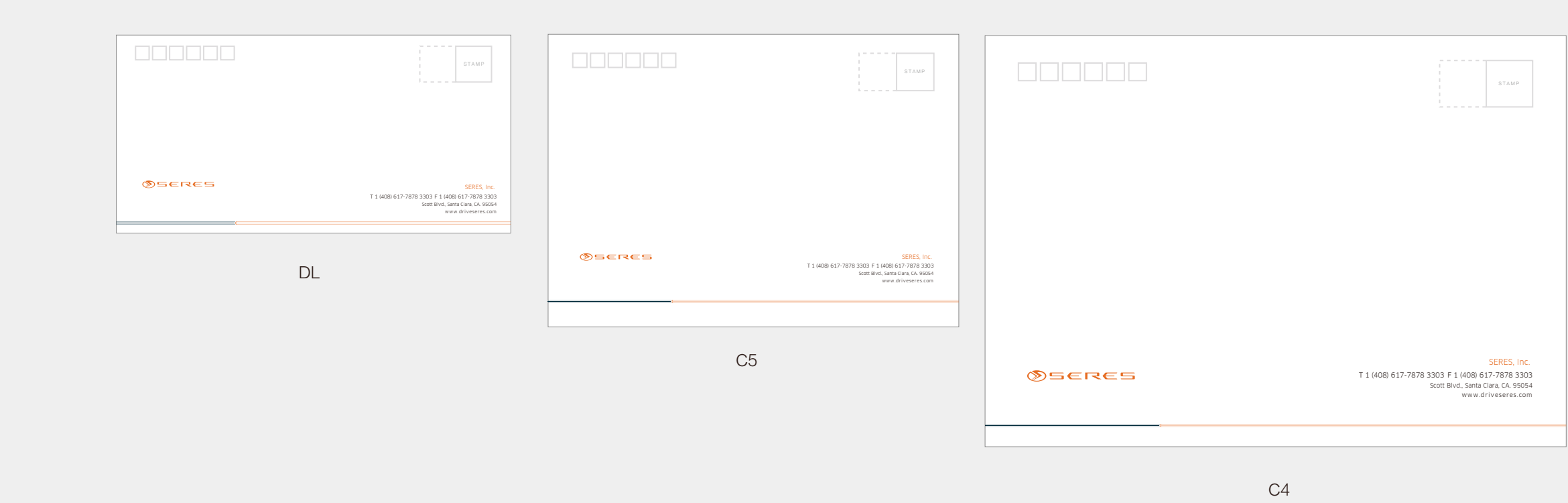
制图单位

mm (毫米)

国内版



国际版 international edition



5.4 信纸规范

信纸为中英文通用版，标识及内容和版式请严格按照本手册中信封执行。

尺寸

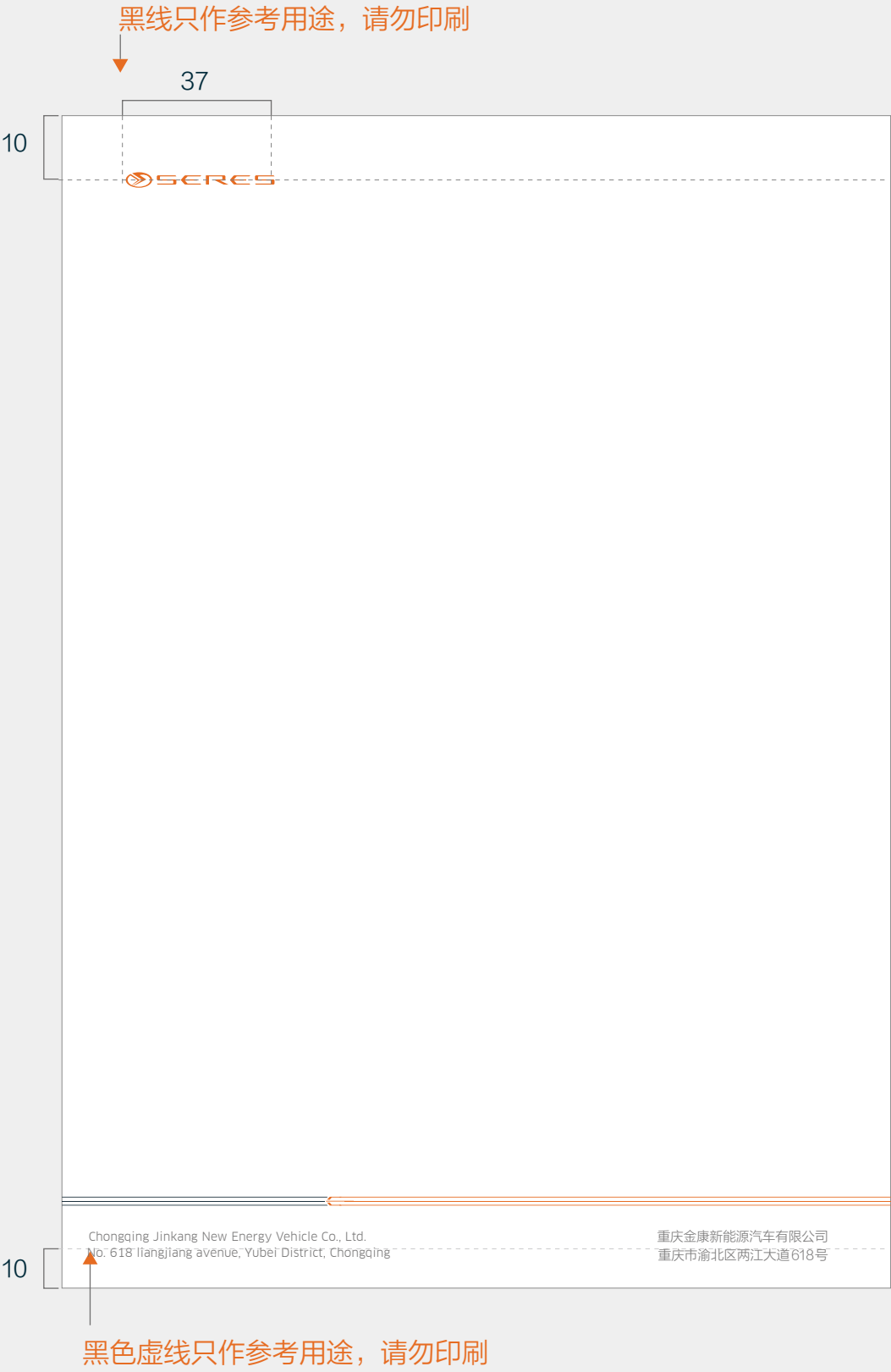
210毫米(宽) x 297毫米 (A4)

颜色

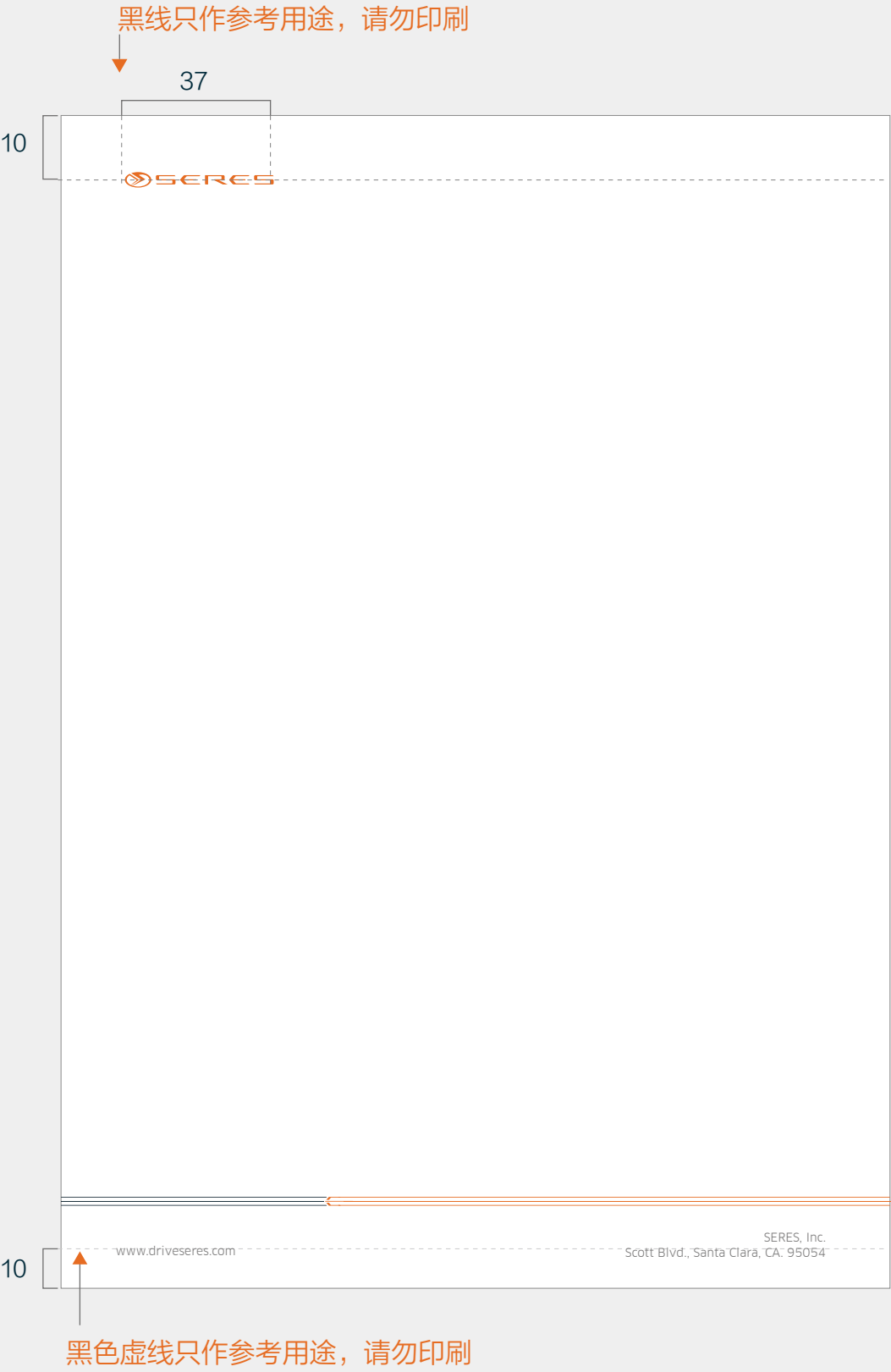
按规定标准、辅助色应用

制图单位

mm (毫米)



国内版



国际版 international edition

5.5 传真规范

传真为中英文通用版，标识及内容和版式请严格按照本手册中信封执行。

尺寸

210毫米(宽) x 297毫米 (A4)

颜色

按规定标准、辅助色应用

制图单位

mm (毫米)



5.6 员工证规范

员工证分为两种，内部员工使用主色为
星空灰版，外协人员使用橙色版。

尺寸

54毫米(宽) x 86毫米(高)

颜色

按规定标准、辅助色应用

制图单位

mm (毫米)



5.7 来访证规范

来访证为统一格式以及熔岩橙颜色，适用于 SERES(赛力斯) 办公大楼,分为长期、短期和临时三种版本,根据不同需求发放使用。

尺寸

54毫米(宽) x 86毫米(高)

颜色

按规定标准、辅助色应用

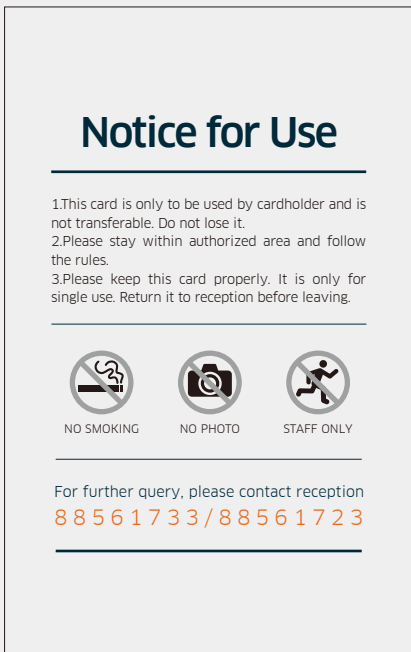
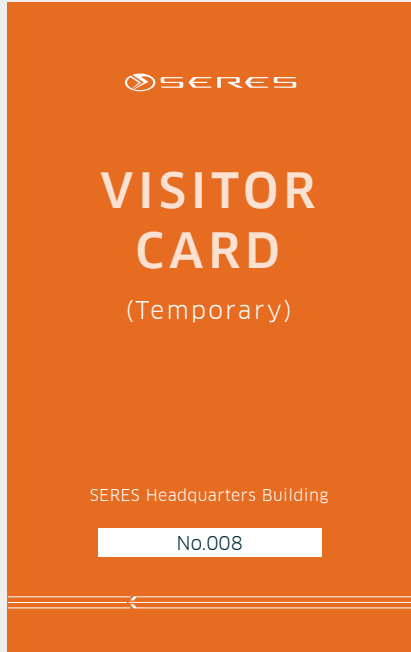
制图单位

mm (毫米)

国内版



国际版
international edition



5.8 临时通行证规范

临时通行证主要使用场景是 SERES（赛力斯）工厂及重要保密基地，根据通行的限定区域制作和发放使用。

尺寸

54毫米(宽) x 86毫米(高)

颜色

按规定标准、辅助色应用

制图单位

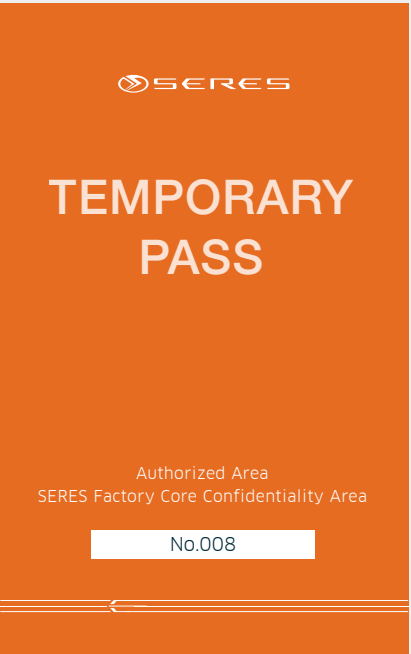
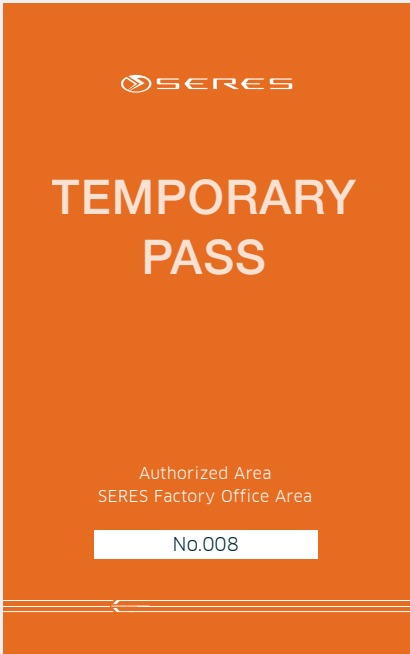
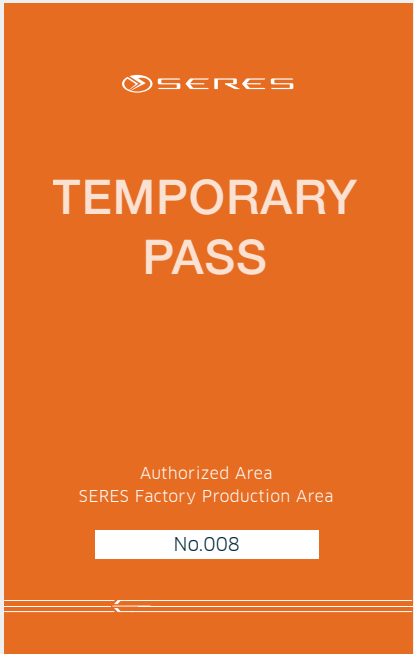
mm（毫米）

国内版



国际版

international edition



5.9 餐位牌、座位牌、背椅贴规范

餐位牌、座位牌、背椅贴，分为两种尺寸，请根据实际应用大小，进行选择。

尺寸

180毫米(宽) x 80毫米(高)

80毫米(宽) x 55毫米(高)

颜色

按规定标准、辅助色应用

制图单位

mm (毫米)

国内版

180x80mm



80x55mm



国际版
international edition

180x80mm



80x55mm



5.10 PPT模版

PPT 模版分为深色和浅色两种：

浅色模版：用于打印及签字文档

深色模版：用于投屏及电子预览



浅色版（详见附件“SERES标准模版浅色版”）



深色版（详见附件“SERES标准模版深色版”）

+

Miscellaneous Application.

其他物料应用规范

6.1 纸杯、杯垫规范

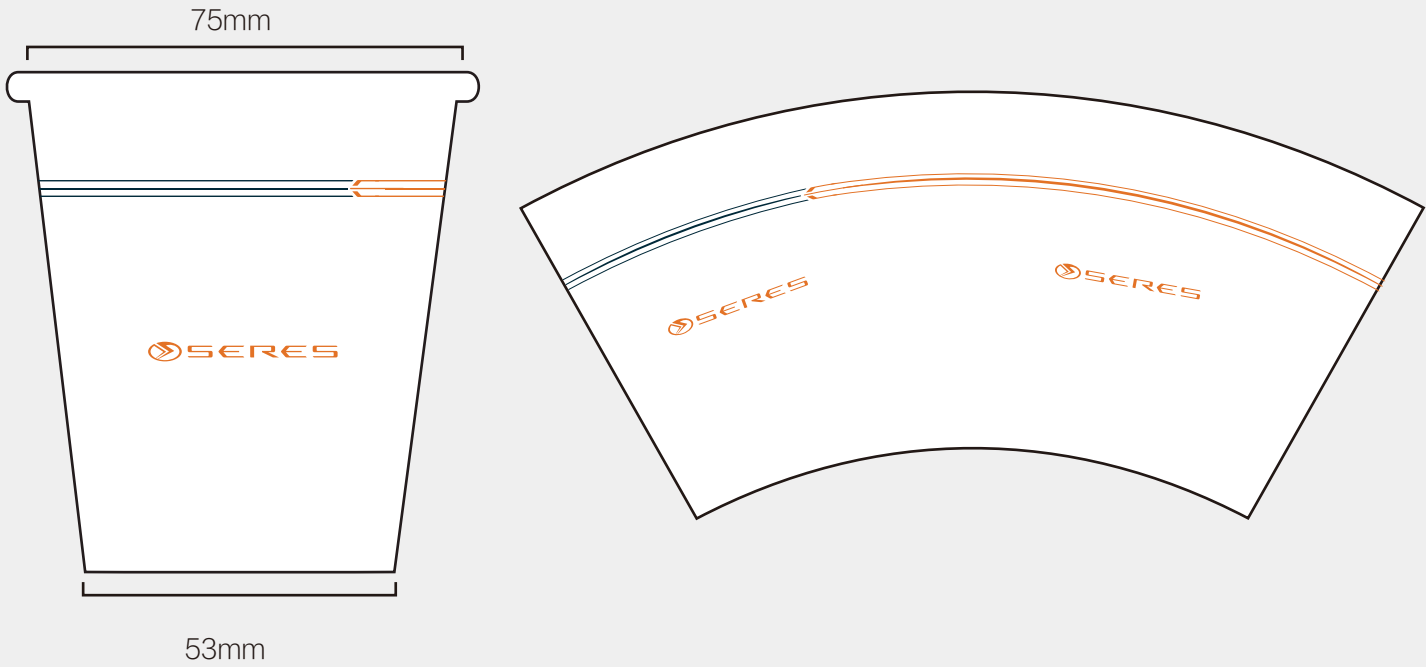
为塑造品牌新形象，强化品牌印迹，配合品牌商务礼仪规范等，Logo在办公用品，接待用品及礼品中的应用。

纸杯规范：
材质：原浆纸248g
规格：9盎司（250ml）
上口径75mm/下口径53mm/高度89mm
色彩：按规定标准、辅助色应用
工艺：内部需涂一层聚乙烯隔水膜

热饮杯套规范：
材质：隔热瓦楞纸
色彩：按规定标准、辅助色应用
工艺：内部需涂一层聚乙烯隔水膜

杯垫规范：
材质：卡纸、塑料或者木质均可
规格：80mm*80mm
色彩：按规定标准、辅助色应用
工艺：丝印、卡纸需覆膜

注：纸杯



注：杯垫



6.2 纸制手提袋规范

手提袋是展示品牌形象的重要媒介之一，制作时应严格按照本页规范执行。

手提袋规范：

手提袋两面需分别使用标志和金康赛力斯专用中文标准字。

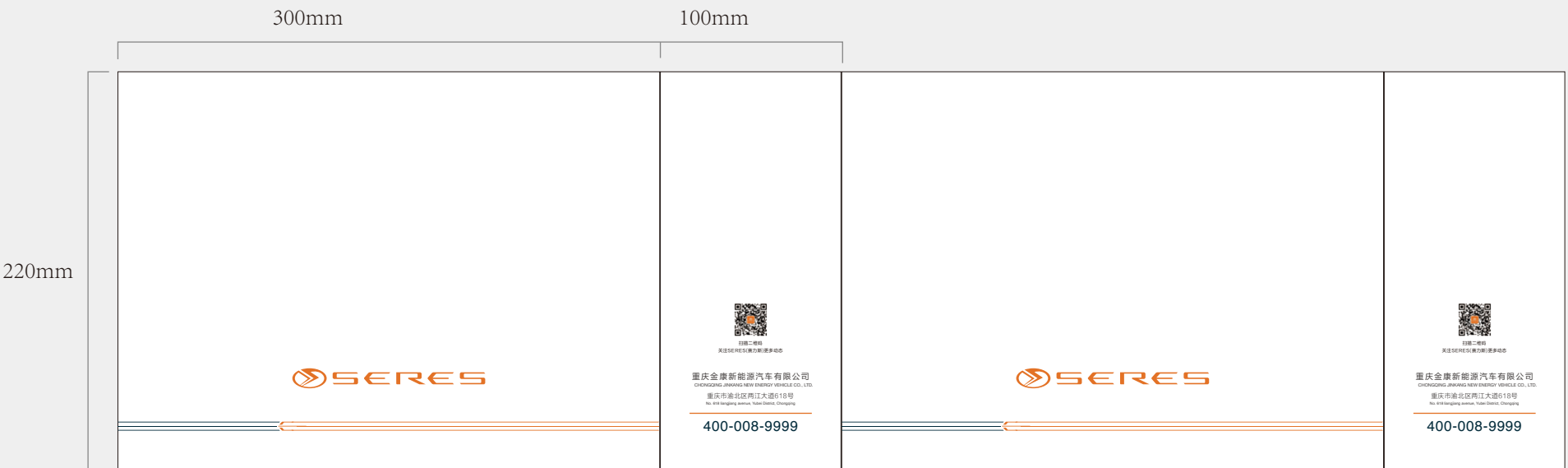
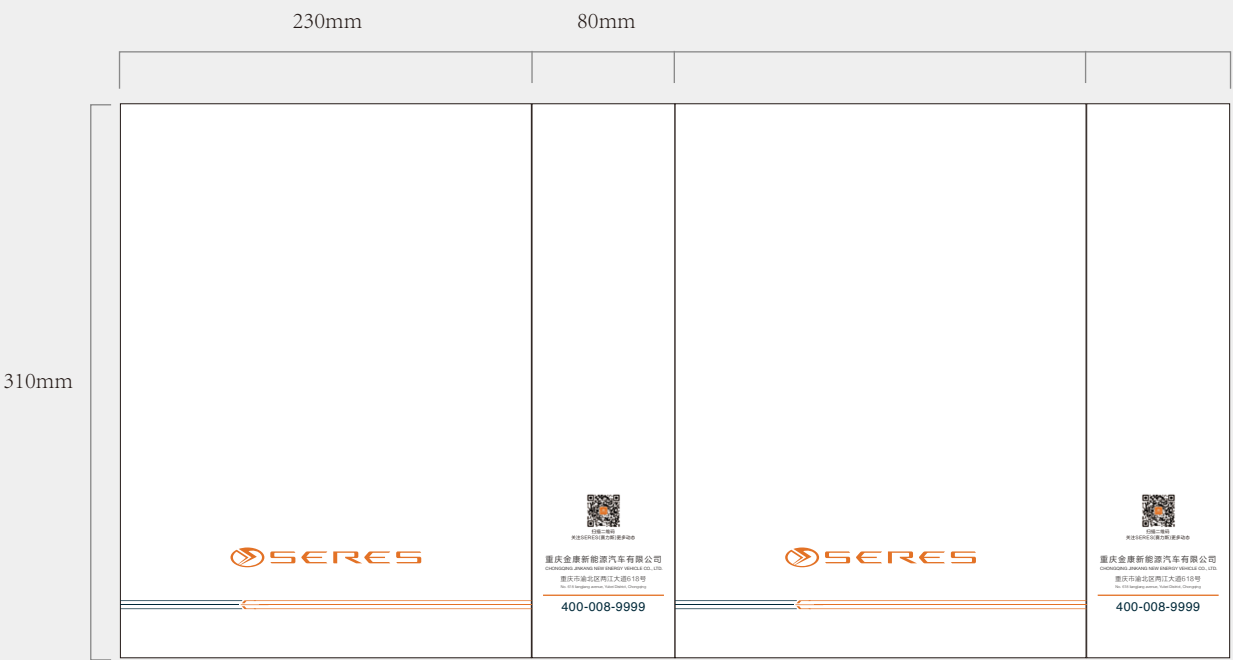
材质：纸张 – 200g无光铜版纸覆哑光膜
袋绳 – 编织绳

规格：440mm*300mm*120mm
或根据需要定制

色彩：按规定标准、辅助色应用

工艺：四色印刷

SERES Standard of VI Foundation & Core Office Applications



6.3 帆布袋规范

帆布袋是展示品牌形象的重要媒介之一，制作时应严格按照本页规范执行。

手提袋规范：

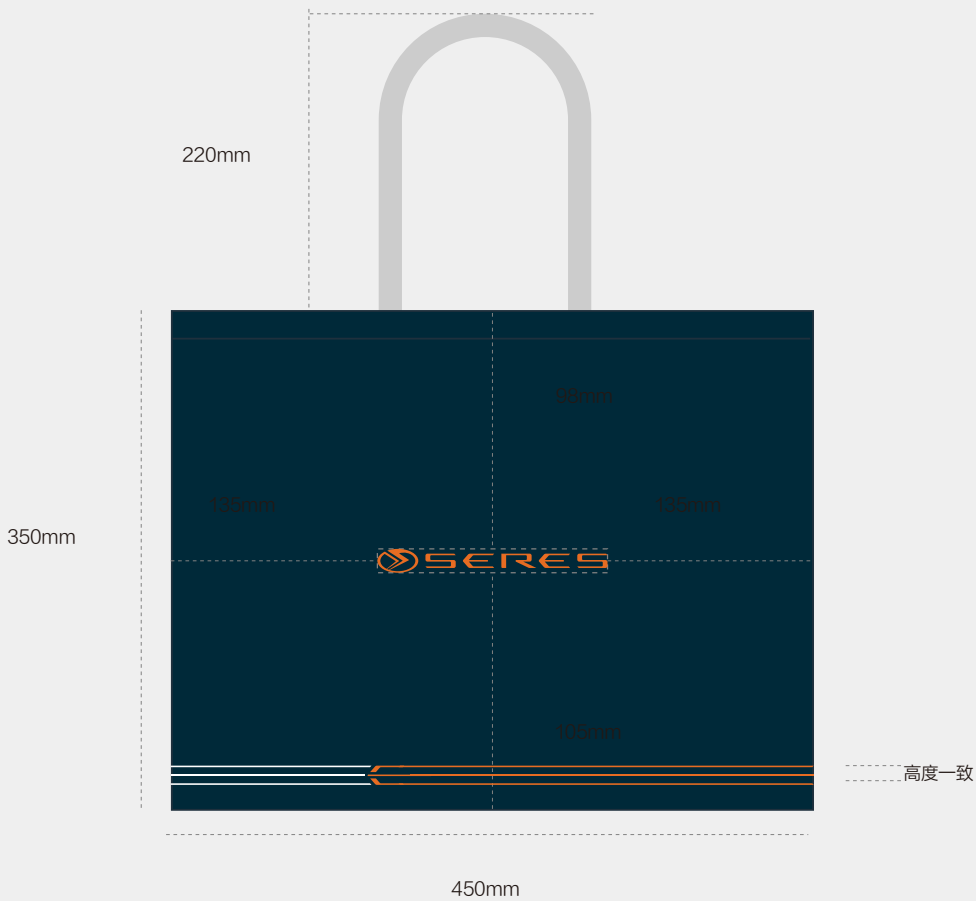
材质：帆布

规格：350mm*450mm+手绳220mm
或根据需要定制

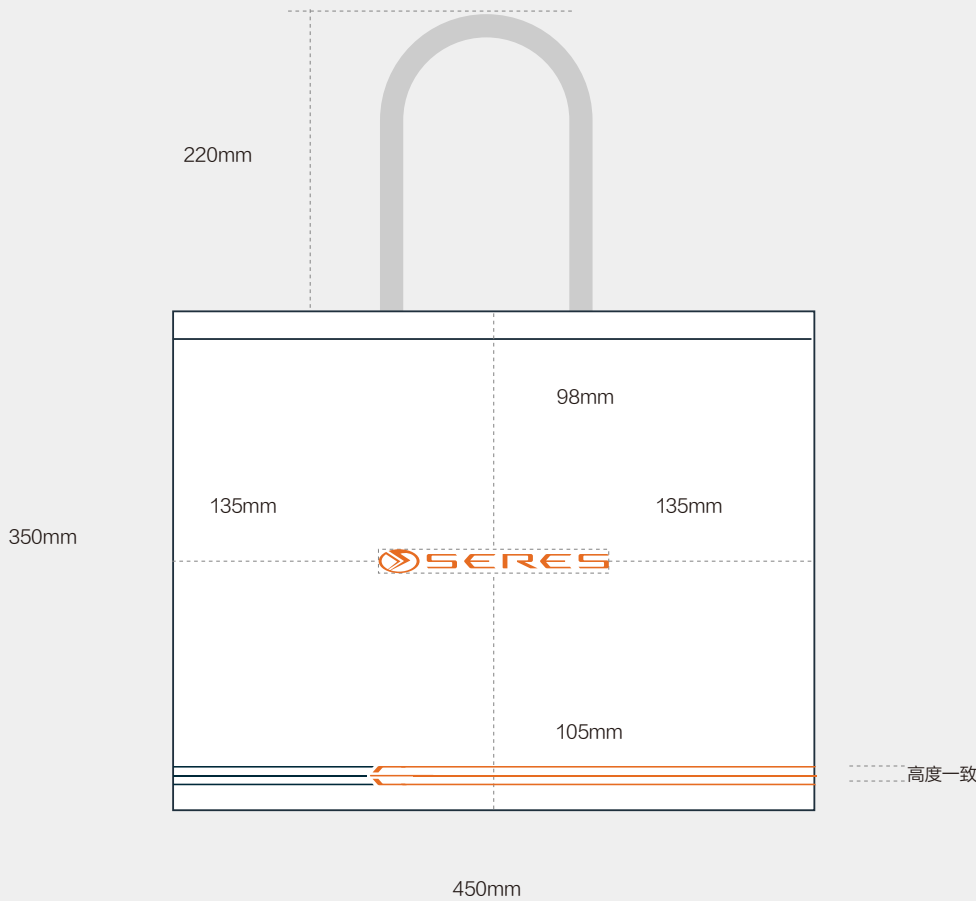
色彩：按规定标准、辅助色应用

工艺：丝网印刷

标准设计文件以实际采购物料的尺寸为准，此画面仅供参考。



VIP用环保袋



常规用环保袋

6.4 旅行箱规范

旅行箱是展示品牌形象的重要媒介之一，制作时应严格按照本页规范执行。

旅行箱规范：

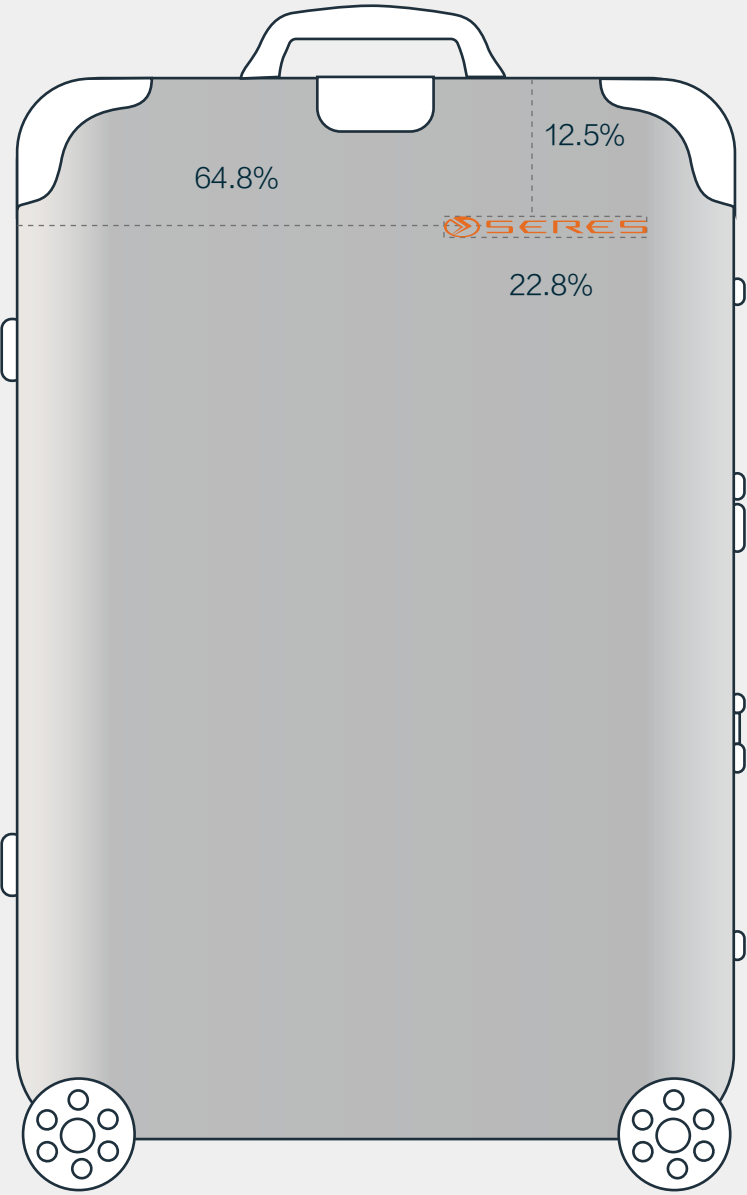
材质：ABS、PP、PC、热塑性复合材料等

规格：根据需要定制

色彩：按规定标准、辅助色应用

工艺：变化

标准设计文件以实际采购物料的尺寸为准，此画面仅供参考。



6.5 礼品伞规范

礼品伞是展示品牌形象的重要媒介之一，制作时应严格按照本页规范执行。

礼品伞规范：

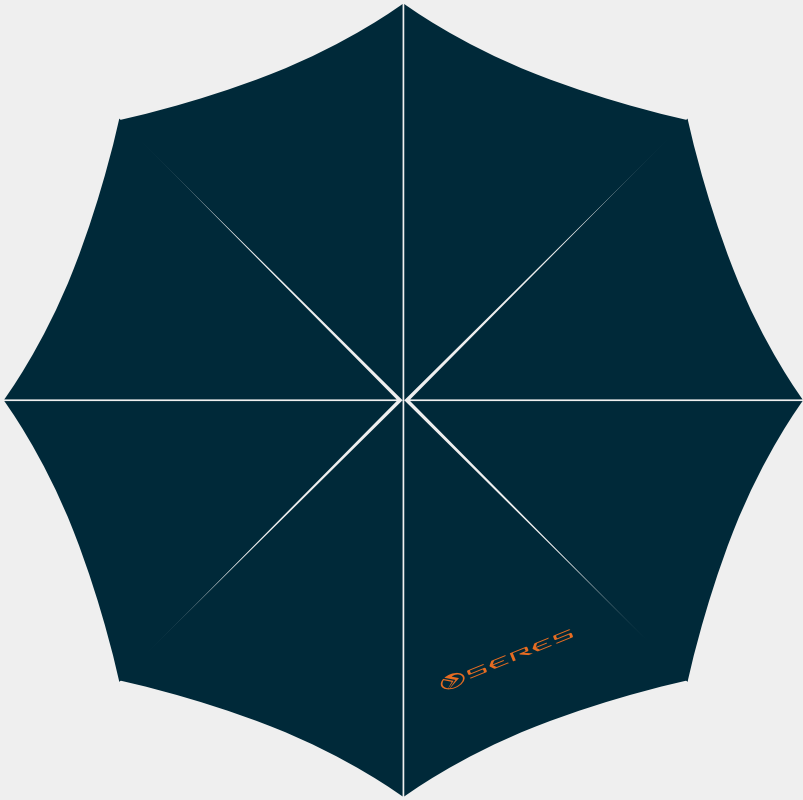
材质：以市场行情为准

规格：参照市场行情为准

色彩：按规定标准、辅助色应用

工艺：丝网印刷

标准设计文件以实际采购物料的尺寸为准，此画面仅供参考。



130mm



180mm



6.6 Logo在其他物料的应用

为塑造品牌新形象，强化品牌印迹，配合品牌商务礼仪规范等，Logo在办公用品，接待用品及礼品中的应用。

标准设计文件以实际采购物料的尺寸为准，此画面仅供参考。



以上仅为服装参考，礼品设计将另行呈报

SERES

Standard of VI Foundation & Core Office Applications

SERES（赛力斯）

VI广告应用规范

7.1 辅助图形比例规范

辅助图形横竖版应用必须严格遵照规范使用。以及辅助图形使用中的统一性，从而达到视觉形象的统一。

注意事项

在创意空间中，SERES品牌标识组合只能放置在信息区右上方，具体位置及尺寸遵循后面应用规范。
具体创意元素/标题及具体文案位置需要与品牌标识区中的中文品牌口号保持一定的保护空间（后续画面中出现的文案均为体现中文品牌口号保护空间的示意，而非固定位置要求）。

机场灯箱（横版）



7.2 辅助图形比例规范

辅助图形横竖版应用必须严格遵照规范使用。以及辅助图形使用中的统一性，从而达到视觉形象的统一。

注意事项

SERES品牌户外广告分为创意空间及信息空间：

- 创意空间：放置创意画面及广告语。
- 信息空间：放置SERES品牌标识、服务热线、车型名称及定位。

户外广告16:9（横版）



7.3 辅助图形比例规范

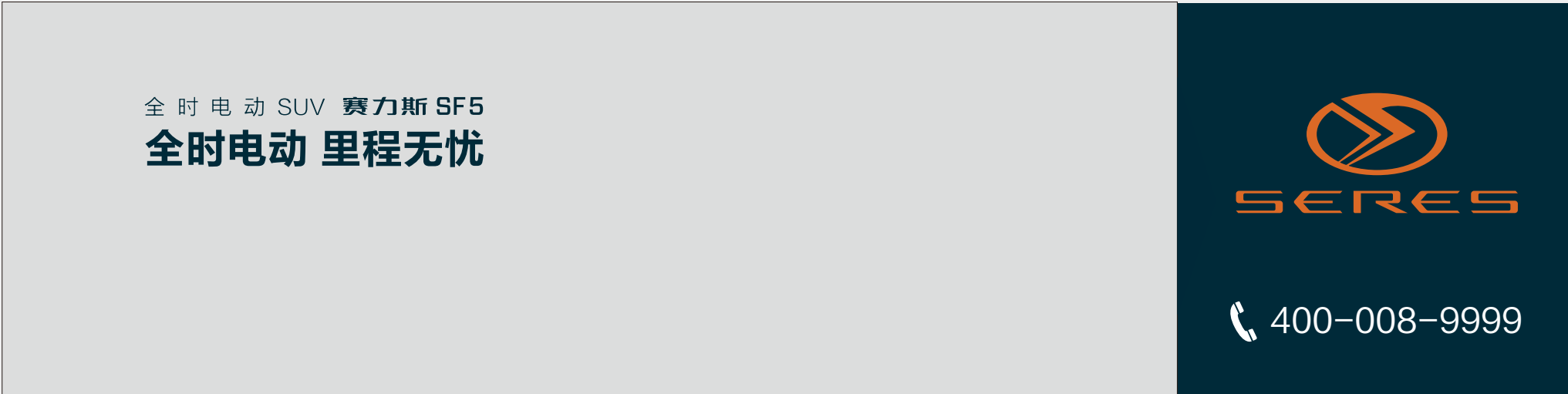
辅助图形横竖版应用必须严格遵照规范使用。以及辅助图形使用中的统一性，从而达到视觉形象的统一。

注意事项

SERES品牌户外广告分为创意空间及信息空间：

- 创意空间：放置创意画面及广告语。
- 信息空间：放置SERES品牌标识、服务热线、车型名称及定位。

户外广告1:4（横版）



7.4 辅助图形比例规范

辅助图形横竖版应用必须严格遵照规范使用。以及辅助图形使用中的统一性，从而达到视觉形象的统一。

注意事项

SERES品牌户外广告分为创意空间及信息空间：

- 创意空间：放置创意画面及广告语。
- 信息空间：放置SERES品牌标识、服务热线、车型名称及定位。

户外广告1:3（横版）



7.5 辅助图形比例规范

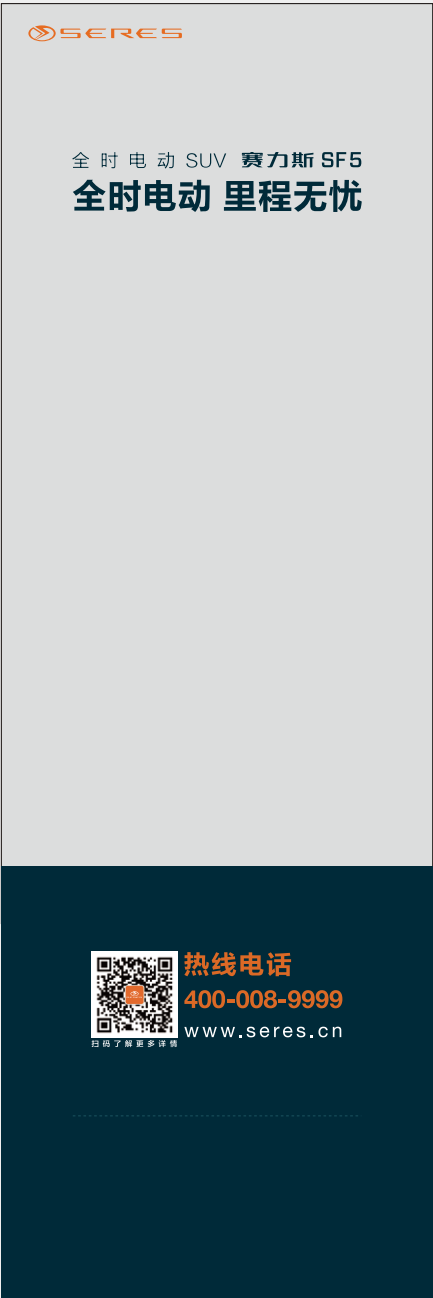
辅助图形横竖版应用必须严格遵照规范使用。以及辅助图形使用中的统一性，从而达到视觉形象的统一。

注意事项

SERES品牌户外广告分为创意空间及信息空间：

- 创意空间：放置创意画面及广告语。
- 信息空间：放置SERES品牌标识、服务热线、车型名称及定位。

户外广告1:3（竖版）



7.6 辅助图形比例规范

辅助图形横竖版应用必须严格遵照规范使用。以及辅助图形使用中的统一性，从而达到视觉形象的统一。

注意事项

- 在此尺寸下，所有元素的大小、位置距离都以此数值进行规范。
- 创意空间内中英文文案只能使用SERES VI字体。

W=350mm T=240mm (无经销商版)



7.7 辅助图形比例规范

辅助图形横竖版应用必须严格遵照规范使用。以及辅助图形使用中的统一性，从而达到视觉形象的统一。

注意事项

- （以平面广告与电梯广告为例-有经销商（专营店）信息）
- 信息栏规范
- 经销商（专营店）信息字体：专营店信息汉字使用方正兰亭准黑简字体，店名、电话、地址等信息中最大的文字的高度不能大于SERES品牌标识，字体颜色不能标红（建议反白/深灰色）。
- 信息栏高度：信息栏高度不能高于画面的1/4。信息两端与二维码、SERES企业标识对齐。
 - 广告创意空间内中英文文案只能使用SERES 规范字体。

W=350mm T=240mm (经销商版)



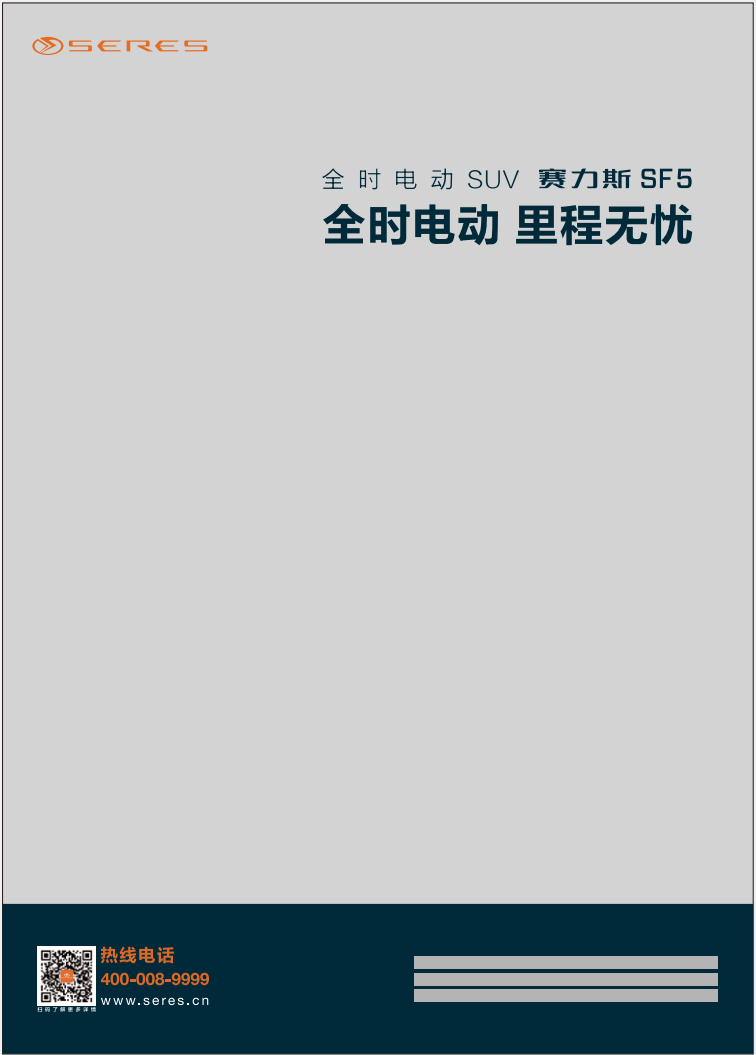
7.8 辅助图形比例规范

辅助图形横竖版应用必须严格遵照规范使用。以及辅助图形使用中的统一性，从而达到视觉形象的统一。

注意事项

- 在此尺寸下，所有元素的大小、位置距离都以此数值进行规范。
- 创意空间内中英文文案只能使用SERES VI字体。

W=350mm T=480mm (无经销商版)



7.9 辅助图形比例规范

辅助图形横竖版应用必须严格遵照规范使用。以及辅助图形使用中的统一性，从而达到视觉形象的统一。

注意事项

- （以平面广告与电梯广告为例-有经销商（专营店）信息）
- 信息栏规范
- 经销商（专营店）信息字体：专营店信息汉字使用方正兰亭准黑简字体，店名、电话、地址等信息中最大的文字的高度不能大于SERES品牌标识，字体颜色不能标红（建议反白/深灰色）。
- 信息栏高度：信息栏高度不能高于画面的1/4。信息两端与二维码、SERES企业标识对齐。
 - 广告创意空间内中英文文案只能使用SERES 规范字体。

W=350mm T=480mm (经销商版)

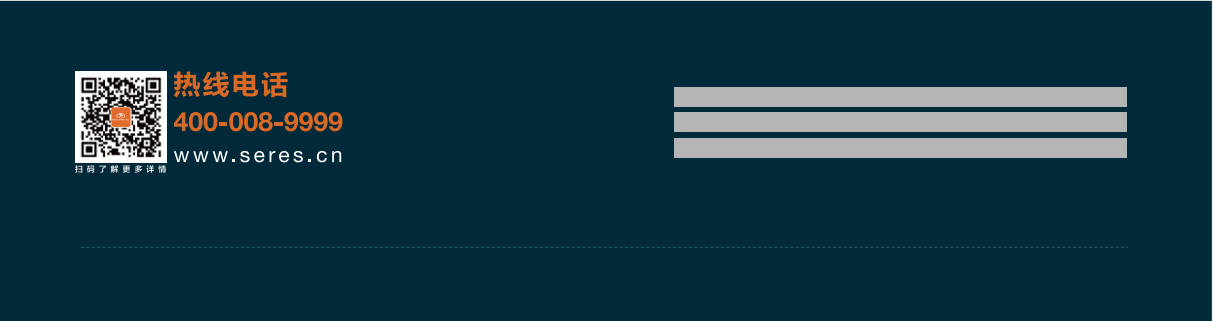
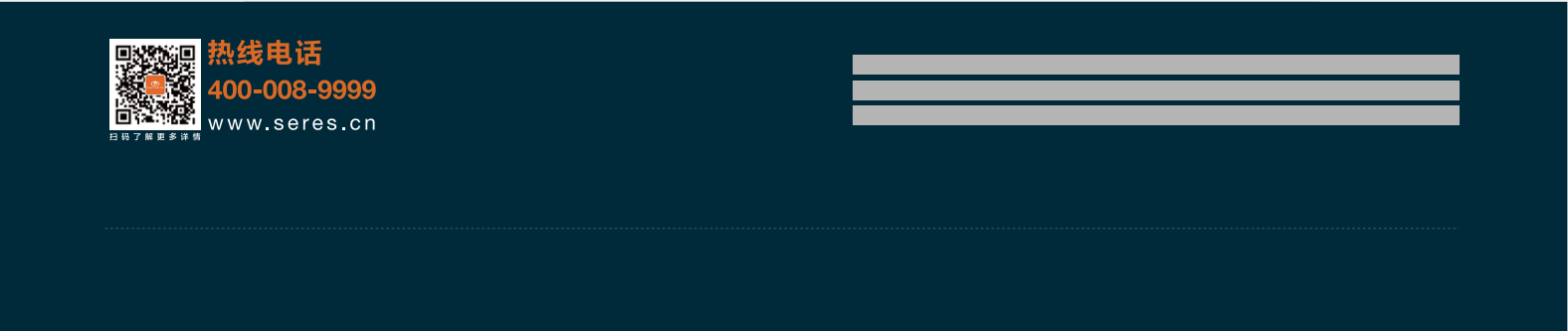


7.10 辅助图形比例规范

辅助图形横竖版应用必须严格遵照规范使用。以及辅助图形使用中的统一性，从而达到视觉形象的统一。

注意事项

信息栏含二维码版式应用规范针对平面广告的不同版式，信息栏的元素放置位置会有所不同。
平面广告的信息栏中所有信息内容，位置均为固定规范，在使用过程中不得擅自修改调整。
其他内容如活动信息，奖项，USP信息等，不可放置在信息栏内。



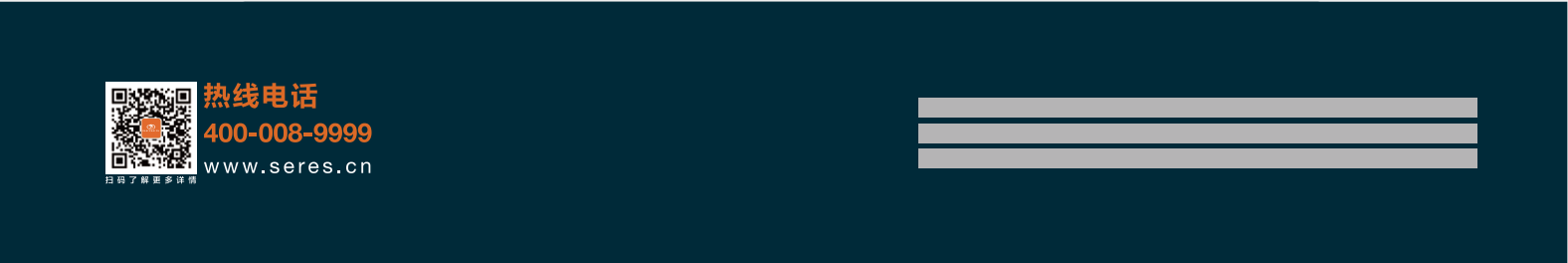
7.11 辅助图形比例规范

辅助图形横竖版应用必须严格遵照规范使用。以及辅助图形使用中的统一性，从而达到视觉形象的统一。

注意事项

右侧SERES品牌标识组合只允许沿用网站等网络系统中。而且必须始终以SERES熔岩橙：R:240 G:110 B:35，无论采用什么样的背景颜色，标识与背景必须保持足够的对比度。

在SERES品牌标识组合所有版式应用时，请遵循最小保护空间的各项数值，以便分隔识别符号和其他信息元素。



7.12 辅助图形比例规范

辅助图形横竖版应用必须严格遵照规范使用。以及辅助图形使用中的统一性，从而达到视觉形象的统一。

注意事项

SERES品牌公司信息分为3部分，以大尺寸为例，展示内容先后顺序为；
1.SERES品牌二维码；
2.SERES联系方式；
3.SERES网址。

● 组合规范

X不得小于1.5cm,此处为1.5cm



● 最小保护空间



$a=0.2x$

7.13 辅助图形比例规范

辅助图形横竖版应用必须严格遵照规范使用。以及辅助图形使用中的统一性，从而达到视觉形象的统一。

注意事项

SERES品牌公司信息分为两部分，以大尺寸为例，展示内容先后顺序为；
1.SERES联系方式；
2.SERES网址。

最小使用尺寸不得低于6.5cm。

● 组合规范



● 最小保护空间



$a=0.2x$

● 最小使用尺寸6.5cm



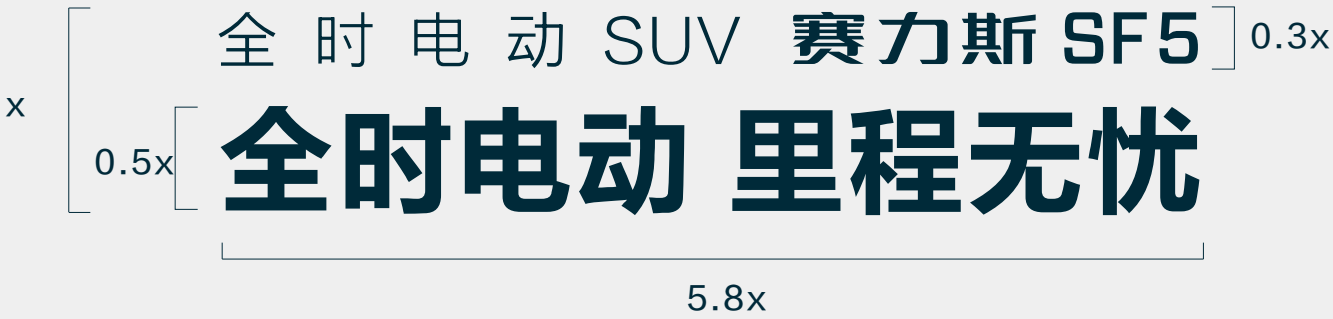
7.14 辅助图形比例规范

辅助图形横竖版应用必须严格遵照规范使用。以及辅助图形使用中的统一性，从而达到视觉形象的统一。

注意事项

标题组合针对不同的广告版式，元素的位置会有所不同，而信息内容均为固定版式，在使用过程中不得擅自修改调整。

● 组合规范

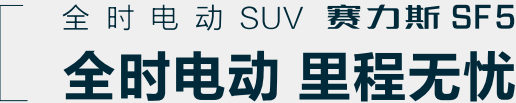


● 最小保护空间



$a=0.3x$

● 最小使用尺寸6.5cm

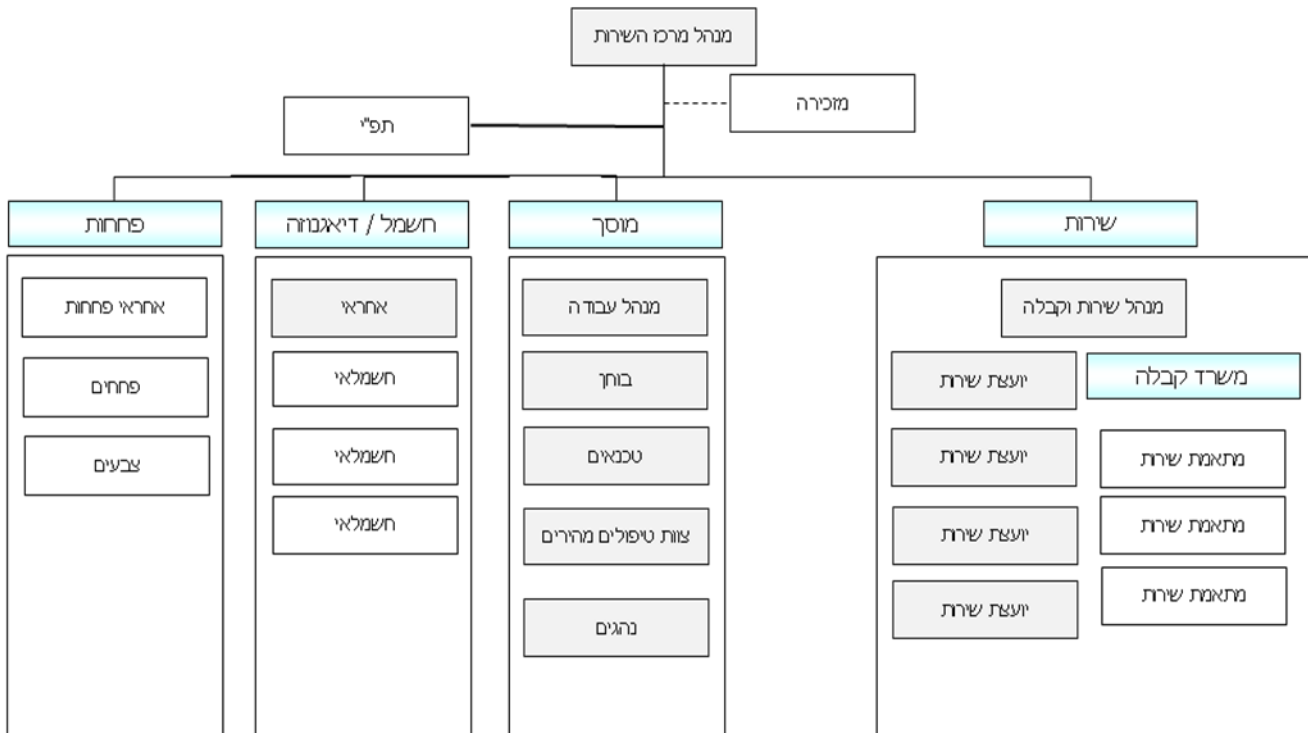




נספח ו' – ארגון משאבי אנוש

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 ושיעור 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.
- יכולות 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 אוירת 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 ותיוק 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 המחשבתית 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 המזמינים – 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 וידוא 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 בשיבות 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 וכיוצ'.
- 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 פ"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 צלולים.
- 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 ובשוטף 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, מדדים 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 המבויבז 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 לבן שרוול ארוך/קצר עם כיס + לוגו קיה על הכיס
חולצת נשים ייצוגית מכופתרת לבן שרוול ארוך/קצר + לוגו קיה בצד שמאל
לנשים בחורף אופציה לקרדיגן נשים אפור+ לוגו קיה לבן



יועץ/ת שירות:

חולצת גבר ייצוגית מכופתרת בלבן שרוול ארוך/ קצר + לוגו קיה על כיס
חולצת נשים ייצוגית מכופתרת לבן שרוול ארוך/קצר + לוגו קיה בצד שמאל



ביגוד ייצוגי

מנהל/ת מרכז שירות:

חולצת גבר ייצוגי מכופתרת לבן שרוול ארוך/קצר עם כיס + לוגו קיה על הכיס
חולצת נשים ייצוגית מכופתרת לבן שרוול ארוך/קצר + לוגו קיה בצד שמאל
לנשים בחורף אופציה לקרדיגן נשים אפור+לוגו קיה לבן
לגברים מעיל טייסים שחור



ביגוד ייצוגי

מנהל עבודה:

חולצת לקוסט גבר עם כיס בצבע שחור, שרוול ארוך/ קצר + לוגו קיה על כיס



טכנאי:

מכנסיים דגמ"ח גבר שחור
חולצת טריקו גבר שרוול קצר בצבע שחור, הדפסה בלבן
פוסטר ניקי שחור גבר, שרוול ארוך, הדפסה בלבן





נספח ח' – ניירת מרכז השירות

[illegible]

נייר מכתבים



לכבוד
ישראל ישראל

טלפון תבורה בע"מ
אגף השירות והטכני
רח' התגלית 1 ראשון לציון, ישראל
טל: 03-6334604, פקס: 03-5567549

מעטפות





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) סרס.
- מחשב נייד למכשיר אבחון.
- כלי עבודה ייעודיים אשר ידרשו מעת לעת בהתאם לדגמים חדשים.
- כלי עבודה ייעודיים לרכב חשמלי (מתח גבוה).

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 (בנזין).
- 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 בנזין/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.

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 ליחד 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.