

**אמות מידה ותנאים להסמכת מוסך כמוסך שרות מורשה מטעם מכשירי תנועה**

**ומכוניות (2004) בע"מ**

עדכון מיום: 24.2.2018

**כללי**

1. מסמך זה מפרט את אמות המידה והתנאים בהם נדרש לעמוד מוסך המבקש להתמנות למוסך שרות מורשה מטעם מכשירי תנועה.
2. בין מכשירי תנועה לבין מוסך השרות ייכרת הסכם הרשאה. הסכם ההרשאה מהווה חלק בלתי נפרד מאמות המידה. חתימה על הסכם ההרשאה ועמידה באמות המידה בכל עת, הינן תנאי להיותו של מוסך השרות מורשה מטעם מכשירי תנועה. בכל מקרה של סתירה בין הוראות הסכם ההרשאה לבין הוראות התנאים ואמות המידה המפורטים במסמך זה, תגברנה הוראות הסכם ההרשאה.
3. אמות המידה והסכם ההרשאה מפורסמים באתר האינטרנט של מכשירי תנועה, כמתחייב מהוראות החוק.
4. הקמת מוסך השרות ועמידה באמות המידה והתנאים יהיו על חשבון המועמד בלבד.
5. החתימה על הסכם ההרשאה תבוצע לאחר הקמת מוסך השרות ורק לאחר עמידת המועמד בכל אמות המידה והתנאים הנדרשים. הסכם ההרשאה מהווה חלק בלתי נפרד מאמות המידה.
6. מכשירי תנועה רשאית לעדכן את אמות המידה והתנאים מעת לעת, לפי שיקול דעתה ולפי דרישות היצרן. על מוסך השרות לעמוד באמות המידה העדכניות, על חשבון, בכל עת, ולקיים את הנחיות מכשירי תנועה.
7. **הגדרות**
  - 7.1. "מכשירי תנועה" - מכשירי תנועה ומכוניות (2004) בע"מ.
  - 7.2. "הסכם ההרשאה" - ההסכם בין מוסך השרות לבין מכשירי תנועה, בו מפורטים ההתחייבות וזכויות הצדדים בקשר עם הפעלת מוסך השרות. הסכם ההרשאה מהווה חלק בלתי נפרד מאמות המידה.
  - 7.3. "מוסך שרות" – מוסך שירות של יבואן, כהגדרתו בחוק הרישוי, הקשור בהסכם עם מכשירי תנועה ומורשה על ידה למתן שרות לרכב, לרבות המקרקעין והמבנה הפיזי שבו נמצא ופועל מוסך השרות.
  - 7.4. "המועמד" - תאגיד המעוניין לשמש כמוסך שרות.
  - 7.5. "מנהלי המועמד" - בעלי מניות המועמד ו/או מוסך השרות ו/או כל אדם שיש בכוחו, במישרין או בעקיפין, לכוון או להשפיע על ניהול המועמד ו/או מוסך השרות, לרבות הניהול היומי השוטף.
  - 7.6. "היצרן" או "סוזוקי" – SUZUKI MOTOR CORPORATION, יצרן כלי הרכב המיובאים ו/או מופצים על ידי מכשירי תנועה.
  - 7.7. "האחריות" או "כתב האחריות לרכב" - כמשמעותם בחוק הרישוי, הסכם למתן שירותי אחריות הנכרת בין מכשירי תנועה לבעל הרכב ונמסר לבעל הרכב במועד רכישת הרכב והוא בתוקף במועד הזמנת השרות ממוסך השרות ואחריות למוצר תעבורה ואחריות שניתנה על ידי מכשירי תנועה בכל מועד שניתנה, אם ניתנה, לאחר מסירת הרכב ללקוח.
  - 7.8. "חוק הרישוי" - חוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב התשע"ו - 2016 והתקנות שיותקנו מכוחו.

- 7.9 "רכב" או "כלי רכב" - כמשמעותו בחוק הרישוי ושהוא מתוצרת היצרן.
- 7.10 "שרות" - שרותי אחזקה ותיקונים הניתנים לרכב וכן התקנת מוצרי תעבורה, כמתחייב מהוראות חוק הרישוי.
- 7.11 "מוצר תעבורה" – כהגדרתו בחוק הרישוי.
- 7.12 "אמות המידה והתנאים" - התנאים להתקשרות מכשירי תנועה עם מוסך שרות כדי שישמש מוסך מורשה של מכשירי תנועה בהתאם סעיף 58(א) לחוק הרישוי, המפורטים במסמך זה ובהסכם זה וכפי שיעודכנו על ידי מכשירי תנועה ו/או היצרן, מעת לעת.
- 7.13 "נהלי מכשירי תנועה" או "הנחיות מכשירי תנועה" - נהלים, סטנדרטים הוראות, הנחיות, מקצועיות, טכניות, אדמיניסטרטיביות, מסחריות שיינתנו בכתב על ידי מכשירי תנועה ו/או היצרן מעת לעת, בכל הקשור למתן שירות לכלי הרכב ואופן קיום התחייבויות מוסך השרות בהסכם זה, לרשת מוסכי מכשירי תנועה או למוסך השרות באופן מיוחד.
- 7.14 "מערכת ממוחשבת" – חומרה ותוכנות שמטרתן איסוף, רישום וניהול מידע וקיום תקשורת עם מכשירי תנועה, מוסכים אחרים, קבלני משנה וספקים, על פי המפרטים והדרישות שבאמות המידה ו/או הנחיות מכשירי תנועה;

## תנאי סף

8. מוסך השרות יעמוד בדרישות הדין ובדרישות הרשויות המוסמכות, לרבות משרד התחבורה, רשויות מקומיות, המשרד לאיכות הסביבה, מכבי אש משטרה וכדומה.
9. מועמד לשמש כמוסך שרות, שהיה בעבר מוסך שרות של מכשירי תנועה והסכם ההרשאה הסתיים ביוזמתו, לא יורשה להגיש מועמדות לשמש כמוסך שרות במשך חמש שנים מסיום הסכם ההרשאה עמו. מוסך שרות שמכשירי תנועה סיימה עמו את הסכם ההרשאה ביוזמתה, לא יוכל להגיש מועמדותו במשך עשר שנים מיום סיום הסכם ההרשאה עמו ואם הסכם ההרשאה הסתיים בשל מרמה או הפרת חובת אמון של מוסך השרות, לא יוכל המועמד להגיש מועמדותו בכלל. מכשירי תנועה, על פי שיקול דעתה, רשאית בהתחשב בנסיבות סיום הסכם ההרשאה עם מוסך השרות, לקצר את המועדים הקבועים לעיל (מועמד בסעיף זה, לרבות מנהלי המועמד).
10. מועמד לשמש כמוסך שירות, שהיה בעבר מוסך שרות של יבואן אחר, לא יוכל להגיש מועמדות לשמש כמוסך שירות של מכשירי תנועה, אם היבואן האחר סיים עמו את ההתקשרות ביוזמתו בשל עבירה פלילית או עוולה אזרחית או הפרת חובת אמון של מוסך השרות, שיש בהן כדי להטיל ספק בכשירותו או התאמתו לשמש מוסך שרות של מכשירי תנועה (מועמד בסעיף זה, לרבות מנהלי המועמד).
11. על מנהלי המועמד והמועמד להיות ללא עבר פלילי בעבירה שרלבנטית לניהול מוסך שירות. מכשירי תנועה רשאית לסרב למנות מועמד לשמש כ מוסך שרות אם המועמד או מנהלי המועמד הורשעו בעבירה פלילית המעוררת חשש ליכולת ניהול תקין של עסקי מוסך השרות.
12. תנאים חוקיים, כספיים וארגוניים
- 12.1 המקרקעין עליהם בנוי מרכז השרות ושהם יפעל מוסך השרות יהיו בבעלות המועמד או בשכירות לתקופה שיתרתה לא תפחת מעשר שנים ממועד כריתת הסכם ההרשאה, ובתנאי שהמשכיר הינו הבעלים של המקרקעין.
- 12.2 משכון זכויות תאגיד מוסך השרות במקרקעין, במישרין או בעקיפין, טעון הסכמת מכשירי תנועה מראש ובכתב.
- 12.3 למוסך השרות יהיו, בכל עת, כל האישורים הדרושים על פי דין לקיום וניהול מוסך ושימוש במבנה מרכז השרות, לרבות רישיון עסק בר תוקף וכל הרישיונות הנדרשים לפי חוק הרישוי, אישורי הרשויות העירוניות, פיקוד העורף, כיבוי אש, חברת חשמל וכיו"ב.

- 12.4. מוסך השרות יעסיק באופן קבוע לפחות בעל מקצוע אחד בעל הסמכה במקצועות הבאים: מכונאות, חשמל ומיזוג אוויר, ובנוסף מחסנאי (כמפורט בפרק כוח אדם), המיועדים לטיפול ברכבים מתוצרת סוזוקי בלבד. בעלי המקצוע יהיו בעלי תעודות הסמכה תקפות ובהתאם לדין ולדרישות העדכניות של משרד התחבורה. על מוסך השרות להיות, בכל עת, מוסמך על ידי מכון התקנים (או כל גורם אחר מוסמך במדינת ישראל) לפי תקן ISO 9001/2008 ולפעול על-פיו. כמו-כן, יקיים מוסך השרות את כל תקנות המשרד לאיכות הסביבה כנדרש על-ידי הרשויות הממשלתיות והעירוניות ויעמוד בתקני הבטיחות בעבודה המתפרסמים מידי פעם על-ידי משרד העבודה ו/או כל רשות אחרת.
- 12.5. כל זמן שההסכם ההרשאה בתוקף, יהיו ביטוחי מוסך השרות בתוקף בסכומים ובתנאים הקבועים בהסכם ההרשאה. על מוסך השרות למסור למכשירי תנועה אישור מחברת הביטוח על קיום הביטוחים כאמור, מידי שנה.
- 12.6. על המועמד להוכיח יכולת כספית, קרי, הון עצמי בהיקף של 30% לפחות ממחזור הפעילות השנתי הצפוי בשנת פעילותו הראשונה. מחזור הפעילות הצפוי (C) יחושב ע"פ מספר תאי העבודה (N) מוכפל ב-3 ומוכפל בעלות ממוצעת לכניסה (I) כפי שתהיה ביום ההרשאה, בחישוב שנתי על פי הנוסחה הבאה:  $C=N*3*I*240$ .

### 13. הפרדה בין מותגים

- מוסך השרות זכאי על פי חוק הרישוי לשמש מוסך מורשה של יבואן נוסף. אם מוסך השרות יבחר לשמש מרכז שירות לתוצר נוסף כאמור, עליו למסור למכשירי תנועה הודעה על כך מראש ובכתב ולהציג תכנית מעודכנת למבנה מוסך השרות ובעלי תפקידים לאישור מכשירי תנועה.
- על מוסך השרות לשמור על הפרדה מותגית בין פעילותו כמוסך שרות לבין פעילותו כמוסך רכב כללי ו/או מוסך מורשה של יבואן שאינו מכשירי תנועה. הפרדה זו תכלול:
- 13.1. חציצה פיזית: מוסך השרות יקצה שטחים נפרדים במרכז השרות לפעילות כמוסך שרות וייצור חציצה פיזית ומותגית, לפי הנחיות מכשירי תנועה. החציצה נדרשת בכל השטחים הפנימיים במרכז השרות (חדר קבלה, חדר המתנה, משרד יועצי שרות, שטחי העבודה, מחסן חלפים וכדומה) וכן בשטחים החיצוניים (חניית לקוחות, חניית נכים ודרכי גישה). כל השטחים המוקצים כאמור יהיו ממותגים, מעוצבים ומשולטים בהתאם להנחיות מכשירי תנועה.
- 13.2. הקצאת כ"א נפרד: מוסך השרות יקצה צוות עובדים ייעודי, שייתן שירות אך ורק לרכבים מתוצרת סוזוקי. מוסך השרות ישתמש בניירת רשמית (לרבות ניירות מכתבים, פקס, מייל, הצעות מחיר, כרטיסי ביקור, חשבוניות וקבלות) ממותגת שתאושר על ידי מכשירי תנועה, ושיכלול את הלוגו של היצרן ללא כל אזכור למותג אחר- ראה נספח ג'.
- 13.3. מוסך השרות יציג במרכז השרות, או בכל פלטפורמה פרסומית אחרת בה הוא משתמש, שילוט ואמצעי פרסום נפרדים בקשר עם פעילותו כמוסך שרות, בהתאם להנחיות מכשירי תנועה. השילוט יכלול את הלוגו של היצרן ויעמוד בסטנדרטים של מכשירי תנועה.

- 14.1. מרכז השרות ימוקם באתר בעל גישה נוחה מבחינה תעבורתית, כולל גישה נוחה ותדירה לתחבורה ציבורית ובכפוף לאישור מראש של מכשירי תנועה. בהעדר תחבורה ציבורית מספקת לפי שיקול דעתה של מכשירי תנועה, יעמיד מוסד השרות על חשבונו שרותי הסעה פרטית ללקוחות למוקד תחבורה ציבורית קרוב. תוכניות בינוי מרכז השרות טעונות אישור ע"י מכשירי תנועה כתנאי מקדים לחתימה על הסכם ההרשאה.
- 14.2. במרכז שירות בעיר שאוכלוסייתה מונה פחות מ-50,000 תושבים תהינה לפחות 6 עמדות עבודה מקורות במבנה סגור, ובעיר שאוכלוסייתה מונה למעלה מ-50,000 תושבים, לפחות 10 עמדות עבודה מקורות במבנה סגור. בעמדות העבודה הנ"ל יהיו מתקני הרמה ("ליפטים") לעבודות מכונאות, ובנוסף עמדה אחת לעבודות חשמל, כל העמוד הנ"ל יהיו מיועדות לרכבים מתוצרת סוזוקי בלבד. כל מתקני ההרמה יהיו מאושרים על ידי מהנדס מוסמך, בהתאם לחוק. השטח המינימאלי לכל עמדת עבודה הוא 4 מ' X 6 מ'. פריסת העמדות תאפשר כניסת רכב לכל עמדה ללא הפרעה לעבודה בעמדה הסמוכה. בכל עמדת עבודה תהיה תאורה מספקת ולא פחות מ-1000 לוקס. גובה התקרה בעמדות העבודה יאפשר הרמת רכב למלוא גובה מתקן ההרמה. בכל עמדת עבודה יהיו נקודות חשמל, אספקת לחץ אויר ומתקן לאספקת שמנים ולריקון שמנים.
- 14.3. באולם העבודה תהיה עמדת אינטרנט אחת לפחות לכל שלושה ליפטים.
- 14.4. לפחות עמדת עבודה אחת תיועד ל"שירות מהיר".
- 14.5. רצפת מרכז השרות, בכל אגפיו, תהיה מרוצפת באריחי קרמיקה בצבע אפור בהתאם לטבלת גמרים כמפורט בנספח ד'.
- 14.6. במרכז השירות יוקצו שטחי חניה המיועדים ללקוחות מוסד השרות ביחס שלא יהיה קטן משני מקומות חניה לכל עמדת עבודה. החנויות תהיינה מסומנות בחזית מרכז השרות, עם גישה נוחה ובטיחותית ללקוחות. מוסד השרות יקצה ויסמן מקומות חניה לבעלי מוגבלות בהתאם לחוק.
- 14.7. משרד הקבלה יהיה בשטח מינימאלי של 25 מ"ר, המיועד ללקוחות בעלי רכבים מתוצרת סוזוקי בלבד. במידה שמוסד השרות נותן שרות גם לרכבים מתוצרים שאינם מיובאים על ידי מכשירי תנועה, יידרש משרד קבלה נפרד לקבלת לקוחות בעלי רכבים מתוצרת סוזוקי, שיאוש ע"י צוות שרות ייעודי לרכבי סוזוקי. במשרד הקבלה יהיו רהיטי פורמייקה בהתאם לטבלת הגמרים כמפורט בנספח ד'. במשרד הקבלה תוצב ארונית תצוגה למוצרי תעבורה מקוריים.
- 14.8. חדר ההמתנה ימוקם בצמוד למשרד הקבלה, בשטח מינימאלי של 25 מ"ר, המיועד ללקוחות בעלי רכבים מתוצרת סוזוקי בלבד. מחדר ההמתנה יתאפשר ללקוחות לצפות אל עמדות העבודה.
- 14.9. חדר ההמתנה יהיה מצויד בכורסאות ישיבה בצבע שחור ומספר מקומות הישיבה יהיה כמספר עמדות העבודה במרכז השרות. בחדר ההמתנה יהיו מתקן לשתייה קרה וחמה, טלוויזיה מחוברת לשרות כבלים, אינטרנט אלחוטי, עמדת מחשב מחוברת לאינטרנט, מעמד לחומר פרסומי וקטלוגים ועמדת משחק לילדים.
- 14.10. בחדר ההמתנה תוצב תיבת הצעות/תלונות עם לוגו סוזוקי.
- 14.11. בצמוד לחדר ההמתנה יהיו לפחות חדר שירותים אחד ללקוחות, אחד אשר יהיה מונגש באופן מלא לבעלי מוגבלויות כדין.
- 14.12. במרכז השרות חובה להקצאות מקום נפרד לטובת חדר שירותים לעובדי רצפת הייצור, חדר הלבשה/מלתחה לעובדים, הכולל ארונות, לוקרים לכל עובד ומקלחת לרחיצה לנוחיות עובדי מרכז השרות בשטח כולל של 25 מ"ר לפחות.

- 14.13. במרכז השרות חובה להקצאות מקום נפרד לטובת חדר אוכל הכולל מטבחון, מקרר ואמצעי חימום לטובת עובדי רצפת הייצור בשטח כולל של 25 מ"ר לנוחיות ושימוש עובדי מרכז השרות.
- 14.14. בשטח מרכז השרות יהיה מחסן מוצרי תעבורה, שישמש למטרה זו בלבד. במחסן מוצרי התעבורה יותקנו מדפים ועמדת מחשב כולל תוכנה לניהול מלאי ממוחשב, בהתאם להנחיות מכשירי תנועה. שטח המחסן יהיה לפחות 50 מ"ר.
- 14.15. מוסך השרות יוקם על פי מפרט טכני התואם את המפרט המצורף כנספח ד'.

## 15. חזות

- כל שילוט, פנימי וחיצוני, יובא לאישור אגף השרות של מכשירי תנועה בטרם יותקן.
- 15.1. גדרות ושערים:
- 15.1.1. שערי הכניסה למוסך השרות יהיו בהתאם לטבלת הגמרים כמפורט בנספח ד'.
- 15.2. שילוט חיצוני:
- 15.2.1. מוסך השרות יציב שילוט אחיד בגודל, בצבע ובגודל אותיות. השלט יהיה בגודל שיאפשר ע"י מכשירי תנועה. השילוט יהיה מואר בתאורה חיצונית, יוצב במקום בולט וללא חסימה ויזואלית. השילוט לא יוצב ליד ו/או בקירוב לשילוט של עסקים אחרים שאינם קשורים למוסך השרות.
- 15.2.2. מוסך השרות יציב שלטי הכוונה למרכז השרות בכניסה לאזור בו ממוקם מרכז השרות ובפינת הרחוב בו ממוקם מרכז השרות.
- 15.3. שילוט פנימי:
- 15.3.1. מוסך השרות יתקין במרכז השרות שלטי הכוונה לקבלה, לחדר המתנה, לשרותי לקוחות ולמחסן מוצרי תעבורה. השלטים יהיו אחידים בגודל, צבע, ובגודל האותיות.
- 15.3.2. מוסך השרות יציג במקום בולט במשרד הקבלה את מחירו שעת העבודה.
- 15.3.3. מוסך השרות יתלה על קירות משרד הקבלה וחדר המתנה פרסומים עדכניים שתפיץ מכשירי תנועה ותמונות של כלי הרכב שהיא מייבאת.
- 15.4. קירות אולם העבודה:
- כל קירות אולם העבודה יחופו באריחי קרמיקה בהתאם לטבלת הגמרים, כמפורט בנספח ד'.
- 15.5. חיפוי חיצוני של מרכז השרות:
- הקירות החיצוניים של מוסך השרות יחופו בחיפוי מתכתי מגולוון בצורת גל בהתאם לטבלת הגמרים, כמפורט בנספח ד'.
- 15.6. חדר המתנה:
- חדר המתנה יהיה צבוע בגוון פנינה קוד צבע מספר OW 211 P בהתאם לטבלת הגמרים, כמפורט בנספח ד'.

## 16. שיווק ומיתוג

- 16.1. מדים:
- 16.1.1. עובדי מוסך השרות ילבשו מדים אחידים בעיצוב שנקבע על ידי מכשירי תנועה, עליהם יהיה מודפס לוגו סוזוקי עפ"י דגם שיימסר למוסך השרות על ידי מכשירי תנועה.
- 16.1.2. מנהל מוסך השרות, מנהלי המחלקות, יועצי השרות, מתאמי השרות והבוחנים יענדו תג זיהוי הכולל שם, שם משפחה ותפקיד.

**17. אמצעים טכניים :**

- 17.1. מוסך השרות ינוהל בעזרת מערכת ממוחשבת מסוג "נשר" המאושרת על ידי מכשירי תנועה שניתן לחבר למחשבי מכשירי תנועה, וביכולתה להפיק דו"ח של היסטורית הטיפולים לכל רכב שניתן לו שרות במרכז השרות. העברת הנתונים ממוסך השרות למכשירי תנועה תוגבל בהתאם לחוק הרישוי והדין.
- 17.2. לרשות מוסך השרות עמדה טכנית הממוקמת באולם העבודה (עמדה אחת לכל שלושה ליפטים) וכוללת מחשב נפרד ממוחשבי משרד הקבלה לצרכים טכניים, לצורכי התקשרות ישירה למחשב הטכני של היצרנים. כל מחשבי מוסך השרות יהיו מחוברים לאינטרנט.
- 17.3. מוסך השרות יחזיק במרכז השרות ציוד, מכשירים וכלי עבודה ייעודיים הדרושים לטיפול ברכבים מתוצרת סוזוקי, על פי הגדרות היצרן והוראות מכשירי תנועה. כלי העבודה יאוחסנו במחסן כלים נפרד ממחסן מוצרי התעבורה. לכל בעל תפקיד טכני יהיה ארגז כלים הכולל כלים סטנדרטים בהתאם להגדרת התפקיד, שיוצב על גבי עגלת כלים בעלת 7 מגירות לפחות, ע"פ הוראות אגף השרות של מכשירי תנועה.
- 17.4. ספרות טכנית: הספרות הטכנית הינה ספרות ממוחשבת והגישה אליה מותנית בשימוש בסיסמא המיועדת לאתר היצרן. מוסך השרות ימנה אחראי מטעמו לספרות הטכנית שיהיה אחראי לעדכון טכנאי מוסך השרות בעדכונים הטכניים ובעלוני שרות מטעם היצרן ומכשירי תנועה. ההוראות הטכניות יאוחסנו במדיה אלקטרונית אצל מוסך השרות.
- 17.5. מוסך השרות ישתמש בתכנת ניהול מלאי ממוחשב, בהתאם להנחיות מכשירי תנועה.

**18. סקרים וציונים מינימאליים :**

- 18.1. בקרב לקוחות מוסך השרות יבוצעו סקרי שביעות רצון בהתאם להנחיות מכשירי תנועה, מעת לעת.
- 18.2. מוסך השרות יעמוד ברף מינימאלי, כדלקמן:
- 18.2.1. ציון שביעות רצון (לקוח מינימאלי : 80% מבין כלל הציונים יהיו 9-10.
- 18.2.2. ציון חווית לקוח כללית מינימאלי : 85%.
- 18.2.3. ציון מינימאלי של הרמה המקצועית של הצוות המקצועי של מוסך השרות : 75%.
- 18.3. מוסך השרות יעמוד ביעדים שייקבעו מעת לעת ע"י אגף השרות של מכשירי תנועה בנושאים כגון שיעורי גידול בכניסות, שיעורי נטישה, אחוז תיקונים באחריות וכו'.

**19. כוח אדם**

- 19.1. מוסך השרות ינוהל על ידי מנהל מקצועי כהגדרתו בחוק הרישוי בעל ניסיון מעשי של 3 שנים לפחות בניהול מרכז שרות לרכב פרטי או מחלקת מכונאות/חשמל במרכז שרות. המנהל המקצועי יהיה נוכח במרכז השרות בכל שעות פעילות מרכז השרות בהתאם לחוק הרישוי.
- 19.2. מוסך השרות ישלח את עובדיו, על חשבוננו, להדרכות במסגרת האקדמיה הטכנית המקצועית ואקדמיית השרות שתקיים מכשירי תנועה, בהתאם להוראות מכשירי תנועה.
- 19.3. מוסך השרות יעסיק טכנאי דיאגנוסטיקה אחד לפחות בעל תעודת הסמכה לחשמל ותעודת הסמכה למיזוג אויר.

- 19.4 . מוסך השרות יעסיק מחסנאי בעל ניסיון של 3 שנות עבודה בתחום, שינהל את מחסן מוצרי התעבורה ויהיה אחראי על ניהול המלאי וההזמנות. המחסנאי ישלוט במערכת E-תפנית. המחסנאי לא ישמש בתפקיד נוסף במרכז השרות.
- 19.5 . כל עובדי מוסך השרות יועסקו על פי הוראות הדין ויהיו בעלי תעודות כנדרש על ידי משרד התחבורה והדין.
- 19.6 . עובד מוסך השרות יעסוק אך ורק בתחום המומחיות שבו הוסמך.
- 19.7 . כוח האדם במוסך השרות יהיה ע"פ המפתח המפורט בנספח א' המצורף.



## 20. נהלי העבודה:

- מוסך השירות יקבע וינהיג נהלי עבודה במוסך השרות, לפי נושאים והעקרונות הבאים:
- 20.1 . נוהל פתיחת וסגירת כרטיסי עבודה: נוהל זה יקבע כי בקבלת רכב לטיפול, יפתח כרטיס עבודה אחד, שישמש את כל מחלקות מוסך השרות במתן השרות לרכב. פתיחת וסגירת כרטיסי עבודה והפקת חשבוניות תבוצע במשרד הקבלה, לכל מחלקות מוסך השרות.
- 20.2 . נוהל קבלת הלקוח במוסך השרות יהיה ע"פ נספח ב' – תרשים זרימה למרכזי שרות של מכשירי תנועה.
- 20.3 . נוהל שמירה על ניקיון הרכב: הנוהל ייקבע כי בכל רכב המטופל אצל מוסך השירות, יכוסו המושבים, רצפת הנהג וההגה בכיסוי ניילון מתאים להגנה מפני לכלוך וכן יכוסו הכנפיים הקדמיות של הרכב במגינים מתאימים.
- 20.4 . מוסך השרות יקיים רישום של תלונות הלקוחות במערכת הממוחשבת, לפי הנחיות מכשירי תנועה. תלונות בכתב וכן כל תיעוד ממוחשב ישמרו למשך 7 שנים לפחות.
- 20.5 . נספחים לאמות המידה:
- נספח א' - טבלת כ"א נדרש במוסך שרות מורשה
- נספח ב' - תרשים זרימה למוסך שרות מורשה
- נספח ג' - לוגו יצרן לניירת כולל מיקום נדרש
- נספח ד' - מפרט גמר למוסך שרות מורשה.
- נספח ה' – הסכם הרשאה.

קרמיקה במרכז השרות :

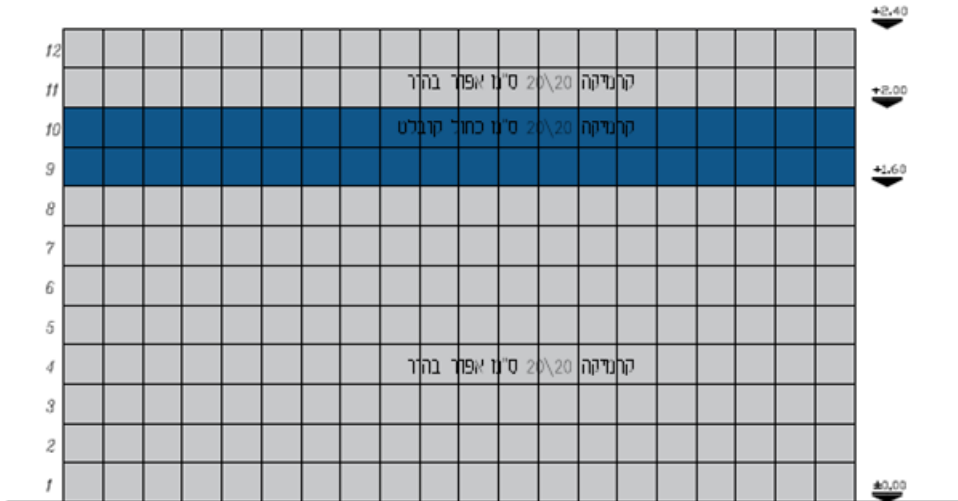
1. **רצפת מרכז השירות** – רצפת מרכז השירות תהיה מרופפת באריחי גרניט פורצלן 10/20 סמ R11 עובי 15 מ"מ מתוצרת ARGELITH (גרמניה) UNPROFILIENT. המסעות, פסי ההפרדה והפנלים בתחום מרכז השירות ירופפו באריחים הנ"ל בצבע טיטניום גריי 220 ועמדות העבודה ירופפו באריחים הנ"ל בצבע לייט גריי 200.

טבלת דוגמא :

ARGELITH	יצרן:	מיסעה/ פאנלים	
STONEWARE	סידרה:		
Titanium grey 220	דגם:		
ARGELITH	יצרן:	תאי עבודה	
STONEWARE	סידרה:		
Light grey 200	דגם:		

- לתשומת לב –תקן הריצוף הזה הוא סטנדרט ביצוע בפרוייקטים של מרכזי שירות. הריצוף הזה מבוצע בשיטה מיוחדת של רטט.
2. כל קירות אולם העבודה יחופו באריחי קרמיקה בגודל 20/20 ס"מ עד לגובה של 2.4 מ'. מרצפת אולם העבודה ועד לגובה 160 ס"מ (סה"כ 8 שורות לגובה) יהיו האריחים בצבע אפור בהיר בצבע RAL 7047 או שווה ערך. מעל לאריחים האפורים יחופו הקירות בשתי שורות נוספות (9 ו-10) של אריחי קרמיקה בצבע כחול קובלט RAL5013 או שווה ערך עד לגובה 200 ס"מ. מעל לפס הכחול יחופו הקירות בשתי שורות נוספות (11 ו-12) של אריחים בצבע אפור בהיר בצבע RAL 7047 או שווה ערך.





פייסה עקרונית לחיפוי קירות מסר

## הבהרות חשובות למילוי הסכמי ההרשאה - בעלי המוסכים :

1. חתימות בעל המוסך – **נדרש לוודא חתימה על כל דף בהסכם ההרשאה + חותמת + תאריך חתימה .**

2. יש לרשום בכל דף בהסכם ההרשאה בצד ימין ראשי תיבות בעל העסק .

3. ביטוח- נדרש להחתים על נספח הביטוח את סוכן הביטוח של המוסך ולצרף פוליסת ביטוח של המוסך חתומה עי חברת הביטוח.

4. חשוב לוודא לצרף לתיק ההסכם בנספחים המצורפים העתק של :

\* תעודות הסמכה מקצועיות של המוסך.

\* אישור בעלות / חוזה שכירות על הנכס.

\* פוליסת ביטוח מוסך – חברת הביטוח.

\* אישור הפעלת מוסך מטעם משרד התחבורה

\* רישיון אחזקת מפעל מטעם הרשות המקומית.

חל איסור לבצע כל שינוי בכתב יד בהסכם ההרשאה או אמות המידה .

חל איסור לבצע כל שינוי בכתב יד בהסכם ההרשאה /נספח הביטוח או אמות המידה .