

להסרת ספק מובהר כי הוראות מסמך זה הינן נוספות על דרישות הדין לניהול מוסך. כמו כן, בכל מקרה של סתירה בין הדרישות המפורטות במסמך זה לבין דרישות הדין הישראלי, יגברו דרישות הדין.

קטגוריה	סעיף	חלק	סטנדרט	סיבה	ראיה נדרשת	כלי תמיכה	תקופת תיקון
מתקנים - אתר	A1.1	אתר	האתר שבהסכם חייב לפעול בהתאם לטבלת תשתיות המתקן העדכנית של הונדה על בסיס רמות הפעילות העדכניות של העסק.	כדי לוודא שיש באתר מרכז השירות והמכירה מספיק מקום ומתקנים כדי לספק את חוויית שירות הלקוח הטובה ביותר בקהילה.	תוכנית אתר	טבלת תשתיות המתקן	ימים 1,095
	A1.2	אתר	האתר שבהסכם חייב (בשיתוף עם הונדה) ליצור תוכנית פיתוח עסקית על בסיס שנתי. יש לפרט ל-3 שנים ועוד 3 שנים תיאור מתומצת (6 שנים). תוכנית זו תיבדק פעמיים בשנה. (המטרה של תוכנית הפיתוח העסקית היא לשמש כתחזית לפעילויות העסקיות העתידיות הפוטנציאליות של מרכז השירות והמכירה ודרישות המשאבים שלו. תוכנית הפיתוח העסקית אינה מהווה התחייבות בין הצדדים. יתר על כן, הצדדים אינם מסתמכים על תוכנית פיתוח עסקית שכזו, המבוססת על ציפיות גיוניות. תוכנית הפיתוח העסקית היא תוכנית פעולה שהצדדים מובאים כאפשרות פוטנציאלית ועליה הם יסכימו בעתיד, אם התחזיות שבתוכנית הפיתוח העסקית יתממשו).	לתכנן ולהתכונן לגידול עתידי, תוך התחשבות בכל פעולות מרכז השירות והמכירה.	תוכנית פיתוח עסקית מלאה	תוכנית פיתוח עסקית	ימים 90
	A1.3	אתר	היעיצוב החיצוני והיעיצוב הפנימי של מרכז השירות והמכירה חייבים לשקף את הסטנדרטים של הסיבה המסחרית ברמת ארד.	כדי ליצור רושם חיובי המזוהה עם הונדה, עם תחושת החמימות המודרנית, במקום שבו הלקוחות יכולים ליהנות מזמנם בצורה נוחה, מרגיעה ונעימה.	יש להראות עותק של מסמך ברמת ארד סופי חתום לצורך סיום	ספריית סביבת המכירות (RED)	ימים 1,095
	A1.4	אתר	חייב להיות דלפק קבלה ייעודי של הונדה לקבלות ולקוחות מתעניינים. הוא אמור להיות באזור ייעודי של הונדה במרכז השירות והמכירה.	ניתן לברך את כל הלקוחות מיד ולטפל בהם בצורה נאותה, והוא משמש כמיקום מרכזי לכל פעולות מרכז השירות והמכירה	תצלום של דלפק הקבלה ותצלום המראה את מיקום דלפק הקבלה במרכז השירות והמכירה	ספריית סביבת המכירות (RED)	ימים 365
	A1.5	אתר	חייב להיות אזור המתנה ללקוחות ייעודי של הונדה. הוא אמור להיות באזור ייעודי של הונדה במרכז השירות והמכירה.	לספק ללקוח סביבה נעימה בעודו נמצא במרכז השירות והמכירה.	תצלום של אזור המתנה של הלקוחות	ספריית סביבת המכירות (RED)	ימים 365
	A1.6	חלפים	חייבים להיות מספיק מדפים פנויים ובשימוש כדי לאחסן, בצורה מסודרת, את כל חלפי הונדה.	לספק לעובדי החלפים גישה ונואות לכל החלפים כדי לשפר את התהליך 'תיקון נכון בפעם הראשונה' מול הלקוח, וכדי לנהל ביעילות את מלאי מרכז השירות והמכירה.	תצלום של אזור החלפים המראה בבירור את מדפי החלפים, מיקומי הפחים ותוויות זיהוי		ימים 90
	A1.7	משלוחים	חייב להיות אזור נפרד ומאובטח לקבלת משלוחים והכנת הזמנות חלפים.	כדי שניתן יהיה לבדוק שהמשלוחים תקינים כך שניתן יהיה לקיים את ההבטחה ללקוחות.	תצלום של אזור המשלוח ותצלום של האזור המאובטח (אם נפרד)		ימים 90
	A1.8	נחות ללקוח	שירותים עם שילוט ברור חייבים להיות זמינים לשימוש בלעדי של הלקוחות. מתקני שירותים נפרדים ללקוחות גברים וללקוחות נשים, אלא אם כן הוסכם אחרת עם הונדה.	לנחות הלקוחות בלי שיצטרכו לשאול את העובדים	תצלום של שילוט השירותים ותצלום של מתקני השירותים	ספריית סביבת המכירות (RED)	ימים 180
	A1.9	נחות ללקוח	חובה ללקוח לכל הלקוחות משקאות חמים וקרים (קפה, תה, מים), המשקאות צריכים להיות נגישים.	לספק ללקוח סביבה נעימה ומרגיעה בעודו נמצא במרכז השירות והמכירה.	תצלום של מתקני המשקאות	ספריית סביבת המכירות (RED)	ימים 90
	A1.10	נחות ללקוח	חייב להיות אזור פרטי (יכול להיות אזור פתוח שקט או מאחורי דלת סגורה) שיכול לשמש לדיון בנוגע לתלונה או לדיון בנוגע לעלות מכירת או שירות עם הלקוחות, הנפרד מהאזורים הציבוריים של מרכז השירות והמכירה.	כדי לאפשר תפעול יום-יומי יעיל וכדי לספק אזור פרטי ונוח ללקוחות במהלך דיונים בנושאים מספיקים	תצלום של האזור הפרטי		ימים 365
	A1.11	נחות ללקוח	שעות הפתיחה של מרכז השירות והמכירה מופיעות בצורה ברורה על כל אחת מכניסות הלקוחות.	כדי לוודא שהדבר ברור ללקוח וכדי להימנע מאי נעימות ואכזבה	תצלום של שילוט שעות הפתיחה		ימים 90
	A1.12	נחות ללקוח	שיטות התשלום עבור מוצרים ושירותים משקפות את הנהוג במקום, והן מוצגות בצורה ברורה באזורי קבלת הלקוחות. (לדוגמה, כרטיס אשראי, המחאה וכו').	כדי לוודא שהדבר ברור ללקוח וכדי להימנע מאי נעימות	תצלום התצוגה		ימים 90
	A1.13	כללי	כל האזורים באתר הנראים ללקוחות חייבים להיות נקיים ומסודרים בהתאם לסביבת המכירות העדכנית.	ליצור את הרושם הטוב ביותר כדי להראות שאותה תשומת לב מקצועית תינתן לרכיבי הלקוחות.	תצלום של כניסת הלקוחות, תצלום של אולם התצוגה, תצלום של המוסך ותצלום של שירותי הלקוחות	תבנית לתוכנית ניקוי	ימים 90
נוהל - תצוגה וחניה	A2.1	פתרון חניה	פתרון חניה חלופי זמין ללקוחות אם אין חניה באתר.	לספק ללקוח חוויה ללא אי נעימות ואת חוויית הלקוח הטובה ביותר בקהילה.	תצלום של שילוט שעות הפתיחה		ימים 180
	A3.1	שילוט	חובה להתקין את שילוט המותג הונדה בהתאם לתוכנית המומלצת על ידי הונדה.	לספק חוויית מותג ייחודית ומותאמת אישית ללקוח.	תצלום של שילוט החיצוני של מרכז השירות והמכירה, תצלום של שילוט הכניסה (tolen - אם קיים), תצלום של שילוט חניית כלי הרכב ותצלום של שילוט חיצוני אחר (אם קיים)	ספריית סביבת המכירות (RED)	ימים 180
	A3.2	שילוט	אסור ששילוט המותג הונדה יהיה משולב עם שילוט של מותגים אחרים, והוא חייב להיות מאושר על ידי הונדה.	לספק חוויית מותג ייחודית ומותאמת אישית ללקוח.	תצלום של כל שילוט בבניין שאינו קשור להונדה ושילוט של הונדה		ימים 180
	A3.3	שילוט	כל השילוט של הונדה חייב להיות נקי, ללא פגמים ומואר כהלכה.	ליצור את הרושם הטוב ביותר כדי להראות שאותה תשומת לב מקצועית תינתן לרכיבי הלקוחות.	תצלום תצלום של שילוט הכניסה (tolen) ותצלום תקריב של כל שילוט מואר אחר.	ספריית סביבת המכירות (RED)	ימים 90
	A3.4	מוצרי דפוס	כל התכתובות העסקיות (דפי לוגו, כרטיסי ביקור וכו') וחומרי אולם התצוגה והמכירות (מדבקות, לחיות רישוי, שילוט וכו') חייבים לפעול בהתאם לדרישות הזהות התאגידית של הונדה הזמינה באתר האינטרנט CI (www.honda-works.com)	לספק חוויית מותג ייחודית ומותאמת אישית ללקוח.	עותק של דף לוגו, כרטיס ביקור או מכתב תודה ועותק של חשבונות או הצעת מחיר ותצלומים של כל חומרי ה- CI שבשימוש מרכז השירות והמכירה		ימים 90
נוהל - זהות מותגית	A3.5	בקשת זהות מותגית	כל חומרי הפרסום החיצוניים (לדוגמה דגלים, באנרים וכו') חייבים להיות נקיים, ללא קרעים ולא דהויים, והם חייבים לעמוד בדרישות הזהות התאגידית הנוכחית של הונדה הזמינה באתר האינטרנט CI (www.honda-works.com)	ליצור את הרושם הטוב ביותר כדי להראות שאותה תשומת לב מקצועית תינתן לרכיבי הלקוחות.	תצלום של כל חומרי הפרסום		ימים 90
	A4.1	רשימת כלים	למרכז השירות והמכירה גישה, בצורת הסכם השכרה או בעלות, לכלים מיוחדים ברמת החובה כנדרש על ידי הונדה (מאיר).	כדי לוודא שהטכנאים יכולים לבצע את כל העבודות ביעילות ובעזרת הציוד המתאים, תוך שמירה על זמן המתנת לקוחות מינימלי ושמירה על יצרניות המוסך.	ראיה שכל הכלים שברשימת הכלים המיוחדים זמינים באתר או עותק של הסכם השכרה או רשימת כלים מיוחדים חתומה על ידי מרכז השירות והמכירה המראים את כל הכלים שבעלותו	רשימת כלים מיוחדים	ימים 90
	A4.2	רשימת כלים	חובה לאחסן כהלכה את הכלים המיוחדים בתא מפורט ומאושר על ידי הונדה.	כדי לוודא שכל הכלים פועלים כהלכה כדי לספק 'תיקון נכון בפעם הראשונה' לאתר את כל הכלים כאשר יש צורך בהם.	תצלום של תא הכלים המיוחדים או תצלום של כל המגירות ותכולתן	ברושור כלים מיוחדים	ימים 90
אנשים - תשתית עובדים	A4.3	רשימת כלים	כל הכלים הרלוונטיים חייבים להיות מכולים ולשאת תעודות אישור. ניתן למצוא את ההנחיות לניהול כלים ב-MARIS, (מערכת מידע שירות של הונדה)	כדי לוודא שכל הכלים פועלים כהלכה כדי לספק 'תיקון נכון בפעם הראשונה'.	עותק של תעודת (תעודות) הכיול או ראיה לביצוע הכיול (מסמכי ספק חיצוני).		ימים 90
	B1.1	ארגון	מרכז השירות והמכירה יעסיק וישמור על רמת כוח אדם בהתאם לטבלת העובדים של הונדה ועל בסיס המצב העסקי הנוכחי. בתיאום עם מאיר בתוכנית העסקית השנתית	כדי לוודא שיש מספיק עובדים כדי לפעול בהתאם לדרישות תוכנית הפיתוח העסקית וצורכי הלקוחות.	רישום HDF בדוח אקסל או ראיה אחרת למבנה הארגוני	טבלת תשתיות עובדים	ימים 180
	B1.2	ארגון	כל התפקידים במרכז השירות והמכירה חייבים להיות בהתאם לתיאורי התפקידים של הונדה \ מאיר	משמש לזיהוי צורכי הדרכה על בסיס כשרויות הליבה, התפקידים ותחומי האחריות הנדרשים על ידי הונדה.	רישום HDF בדוח אקסל או תרשים ארגוני או ראיה אחרת למבנה הארגוני או	כשרויות הליבה של הונדה	ימים 90
	B1.3	ארגון	חייב להיות תיאור תפקיד לכל התפקידים הידועים בארגון מרכז השירות והמכירה, המשקף את דרישות כשרויות הליבה של הונדה. הצגת תיאור התפקיד של הונדה באירופה לעובדים מרכזיים במרכז השירות והמכירה תתבצע באופן המשקף את כל דרישות חוקי התעסוקה הרלוונטיים המקומיים.	כדי לוודא שהאדם הנוכח מגויס לכל תפקיד וכדי להבין בצורה טובה את תפקידו ואת תחומי האחריות שלו, תוך הימנעות מפעילות בין תפקידים במרכז השירות והמכירה.	עותק של תיאורי התפקידים לכל התפקידים במרכז השירות והמכירה	כשרויות הליבה של הונדה תיאורי התפקידים של הונדה	ימים 90
	B1.4	ארגון	מרכז השירות והמכירה ימנה מנהל אתר ייעודי בעל הרשאה מלאה לתפעול את העסק	כדי לספק למרכז השירות והמכירה הנהגה ברורה וכדי לוודא שיש סמכות ברורה לקבלת החלטות בעסק.	עותק של תיאור התפקיד של מנהל האתר		ימים 180
	B1.5	ארגון	מינוי מנהל האתר במרכז השירות והמכירה של הונדה חייב להיות בהסכם עם הונדה (מאיר) לפני מינויו.	כדי לוודא שהנהלת מרכז השירות והמכירה פועלת בהתאם לערכים ולכיוון של הונדה	עותק של האישור של הונדה למנהל האתר הנוכחי		ימים 180
	B1.6	ארגון	מנהל האתר יהיה אחראי לעמידה בדרישות המינימום מזכיינים.	כדי לוודא שיש מספיק עובדים כדי לספק 'תיקון נכון בפעם הראשונה'.	עותק של תיאור התפקיד המראה את אחריותו ל-MFS		ימים 90
	B1.7	ארגון	מנהל האתר יהיה אחראי לתיאום כל הדרכות העובדים	כדי לוודא שכל העובדים במרכז השירות והמכירה מקבלים הדרכה נכונה, כדי לאפשר להם לפעול בביטחון ובהתלהבות בעת הטיפול בלקוחות תוך כדי התקדמות בתפקידם.	עותק של תיאור התפקיד המראה את אחריותו להדרכת העובדים		ימים 90
	B2.1	אנשים - מראה העובדים	כל עובדי השירות כולל יועצי השירות, טכנאים ועובדי החלפים חייבים ללבוש את בגדי העבודה המאושרים של הונדה. במקרים שבהם מרכז השירות והמכירה נתן שירות לכמה מותגים, העובדים ילבוש ביגוד ניטרלי. כל העובדים צריכים לענוד תג שם.	ליצור את הרושם הטוב ביותר כדי להראות שאותה תשומת לב מקצועית תינתן לרכיבי הלקוחות. תג השם מראה גישה אנושית ויוצר אמון מול הלקוח.	תצלום של יועץ שירות לובש בגדי עבודה ותצלום של טכנאים לובשים בגדי עבודה ותצלום של עובדי חלפים לובשים בגדי עבודה ותצלום של עובדים עונדים תג שם	הנחיות בגדי העבודה של הונדה	ימים 90
	B3.1	הדעה בדבר שניניים בצוות העובדים	חובה לזווח על עובדים חדשים, שינוי תפקידים ועובדים שעוזבים ב-HondaDreamFactory (HDF) תוך חודש מיום ההצטרפות, המעבר או עזיבת מרכז השירות והמכירה.	כדי לוודא שב-HDF נמצאים הנתונים המדויקים של כל העובדים במרכז השירות והמכירה וכדי לוודא שכל העובדים מקבלים את ההדרכה המתאימה ומפתחים את תפקידם	דוח אקסל - רישום HDF		ימים 90
	B3.2	פיתוח אישי	מרכז השירות והמכירה חייב לוודא שהעובדים משתתפים בפגישות, בכנסים ובתוכניות הדרכה כנדרש על ידי הונדה ומאיר	כדי לוודא שכל העובדים מקבלים מהונדה את העדכונים הרלוונטיים לתפקידם, ושהם מעבירים מסר עקבי ואחיד לכל הלקוחות.	ראיה לנוכחות עובדים תיעודי הדרכה מלאים לכל העובדים או ראיה אחרת לביצוע ההדרכה	תבנית לתיעוד ההדרכה והפיתוח	ימים 90
	B3.3	צורכי הדרכה	כל הטכנאים חייבים להיות טכנאי אחזקה מוסמכים. בכל מרכז שירות ומכירה חייבים להיות לפחות 2 טכנאים. אחד מהם מוסמך ברמת תיקון(3). טכנאים חדשים חייבים להיות מוסמכי אחזקה(2) תוך 3 חודשים מיום הצטרפותם למרכז השירות והמכירה. טכנאי תיקון חדש חייב להיות מוסמך תוך 12 חודשים.	כדי לוודא שיש טכנאים מיומנים מתאימים במרכז השירות והמכירה כדי לעמוד בדרישות הלקוחות, כדי לאפשר את חוויית הלקוח הטובה ביותר בקהילה	תיעודי הדרכה מלאים לכל העובדים או עותק של תעודות הטכנאים או ראיה אחרת לביצוע ההדרכה	תבנית לתיעוד ההדרכה והפיתוח	ימים 180
	B3.4	צורכי הדרכה	כל העובדים הקיימים שאינם עובדים טכניים מתוקף תפקידם חייבים לעבור הערכת ידע מקוונת. כל העובדים החדשים שאינם עובדים טכניים מתוקף תפקידם חייבים לעבור הסמכה תוך 6 חודשים מיום הצטרפותם למרכז השירות והמכירה.	כדי להבטיח שכל העובדים במרכז השירות והמכירה עברו הדרכה ברמה המאפשרת להם לספק את חוויית הלקוח הטובה ביותר בקהילה	תיעודי הדרכה מלאים לכל העובדים או ראיה אחרת לביצוע ההערכה	תבנית לתיעוד ההדרכה והפיתוח	ימים 90
B3.5	צורכי הדרכה	חובה להציג את תעודות ההסמכה התקפות של הטכנאים כדי שהלקוחות יוכלו לראות אותן	ליצור אווירה של אמון וביטחון בעיני הלקוח על בסיס יכולתו של הטכנאי.	תצלום של כל התעודות המוצגות		ימים 90	
B3.6	צורכי הדרכה	עובדי מרכז השירות והמכירה משתתפים ועוברים הדרכת דגמים חדשים בהתאם להנחיות הונדה	ניתן להגדיל את הזדמנויות המכירה במרכז השירות והמכירה על ידי הדרכת כל העובדים במרכז השירות והמכירה בכל הקשור לטכנולוגיות ולדגמים חדשים.	תיעוד הדרכה ב-HDF		ימים 90	
נוהל - שירות	C1.1	יצירת קשר עם הלקוח	מרכז השירות והמכירה חייב להשתמש במערכת תזכורת שירות שאושרה על ידי הונדה(מאיר)	ליצור את הרושם הטוב ביותר על ידי הצגה יזומה של דאגה לבטיחות הלקוחות באמצעות אחזקה שגרתית תוך כדי מקסום רווחי ומחזור השירות לאחר המכירה על ידי שימור לקוחות.	ימון/דוח תזכורת שירות מהחודש הקלנדר הקודם או ראיה אחרת לתוכנית תזכורת	תבנית ימון תזכורת שירות	ימים 90
	C1.2	אחריות וקריאות שירות (recall)	מרכז השירות והמכירה חייב להעסיק עובד ייעודי לניהול תהליך התביעות במסגרת האחריות.	כדי לוודא שכל הלקוחות מקבלים את אותה רמת שירות ממרכז השירות והמכירה בכל הקשור לעבודות במסגרת האחריות כפי שהם מקבלים במהלך ביצוע עבודות אחזקה ותיקון. הדבר נדרש על פי החוק (חובת זיהוי).	עיתק של שילוט הלקוחות מקריאות שירות (recall) או העלה עותק של תיאור תפקיד המראה אחריות על נוהל האחריות וגם העלה עותק של קורס האחריות HDF שעבר	נוהל קריאות שירות (recall) ואחריות	ימים 90
	C1.3	אחריות וקריאות שירות (recall)	ניתן להשתמש רק בחלפי הונדה בעת ביצוע עבודות במסגרת האחריות וקריאות שירות (recall).	כדי לוודא שהלקוחות בוטחים בבטיחות רכבם וממשיכים ליהנות מחוויית הנהיגה שלהם.	עיתק של 3 חשבונות האחריות/קריאות שירות (recall) האחרונות המראות בבירור שנעשה שימוש בחלפים של הונדה	נוהל קריאות שירות (recall) ואחריות	ימים 90
	C1.4	אחריות וקריאות שירות (recall)	כל כלי הרכב המגיעים למרכז השירות והמכירה חייבים להיבדק כדי לדעת אם יש קריאות שירות (recall) ולא עדכונים שהופעלו על ידי הונדה.	לספק את חוויית הלקוח הטובה ביותר בקהילה על ידי הצגת דאגה לבטיחות הלקוחות ומצב הרכב ועל ידי כך לבנות אמון מול הלקוח.	עותק של 3 הדמיות תיקון לפחות עם ראיה לבידיק PUD/קריאות שירות	נוהל קריאות שירות (recall) ואחריות	ימים 90
	C1.5	ניקיון	חובה לנקות את חלקם החיצוני של כלי הרכב של הלקוחות לאחר ביקור שירות, כולל אחזקה תקופתית, תיקון כללי ותיקון מורכב (פחחות).	לתמוך במתן חוויית הלקוח הטובה ביותר בקהילה ולספק את הלקוח.	תצלום של אזור השטיפה והניקוי או עותק של הסכם עם מתקן שטיפה מקומי או עותק של חשבונות ליקוח המראה שבוצע ניקוי/שטיפה		ימים 90
	C1.6	נוהל ליקוח שירות	חייב להיות תהליך מעקב אחר השירות במרכז השירות והמכירה, שבו מתקשרים לכל הלקוחות שנתנו את הסכמתם לך.	על ידי ביצוע מעקב עם הלקוח, מרכז השירות והמכירה יכול לוודא שהם מרוצים מהעבודה שבוצעה ולטפל מיד בכל שאלה נוספת שיש ללקוח.	עיתק דוח שירות מעקב מהחודש הקודם		ימים 90
C2.1	חלפים	ציות לכללי הזמנת חלפים על בסיס המדיניות של הונדה-מאיר ובכלל זה מלאי מינימום כפי שפורסם מעת לעת.	כדי לסייע במסירת החלפים בזמן על בסיס דרישות הלקוחות וכדי לבצע 'תיקון נכון בפעם הראשונה'.	דוח 'מתגלגל' לתקופה של 12 חודשים של פיצול הזמנות דחופות ומלאי	מדיניות הזמנת חלפים	ימים 90	
C2.2	חלפים	מרכז השירות והמכירה חייב להשתמש במערכת לניהול מלאי באיכות ובפעולות שנדרשות על ידי הונדה-מאיר.	כדי לוודא שלמרכז השירות והמכירה יש מספיק מלאי כדי לעמוד בדרישות הלקוחות וכדי לבצע 'תיקון נכון בפעם הראשונה', תוך הפחתת הפסדי המלאי למינימום.	דוח תנועות מלאי המראה את כמות המלאי בחודש זה; סבב המלאי ל-12 החודשים הקודמים; כמות הזמנות מלאי ל-12 החודשים הקודמים; כמות מלאי חלפים שלא נמכרו ב-12 החודשים הקודמים (מלאי מת)		ימים 90	

