



דרישות סטנדרטים

עבור מוסכי שירות

וולוו משאיות ואוטובוסים ורנו משאיות



מעודכן לשנת 2021 ואילך, 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. תורגם ונערך ע"י אורן ברזילי, מנהל פיתוח הרשת

קמאיך
מצוינות בכל דרך

מסמך דרישות סטנדרטים יצרנים
וולוו משאיות ואוטובוסים ורנו משאיות

לכבוד מנהל מוסך:

רקע:

בהמשך לפנייתך לקבלת זיכיון להפעלת מוסך מורשה למותג _____ להלן מסמך המפרט את דרישות הסטנדרטים של היצרנים בנושא מתקן ותשתיות. בנוסף ישנם מגוון מסמכים המפרטים את דרישות הצידוד, כלי העבודה, ביגוד, תהליכי עבודה, ועוד...

בהתאם לשלבי תהליך ההסמכה של המוסך ימסרו מסמכים נוספים ע"פ הצורך (ראה נספח).

מסמך זה נכון ליום פרסומו ויתכנו בו שינויים ותוספות מעת לעת ללא הודעה מוקדמת. בכל מקרה ועניין אחת לשנה מפורסם עדכון.

סטנדרט יצרנים:

חברת וולוו המחזיקה במותגים, וולוו משאיות, וולוו אוטובוסים ורנו משאיות דורשת להבטיח את תדמית המותגים, חוויית הלקוח ושביעות רצונו במרכזי השירות כחלק מאסטרטגיה גלובלית, כמו כן התקנים נועדו להבטיח הפעלה יעילה בטוחה ואיכותית של מרכז השירות. חברת "מאיר" יבואנית המותגים בישראל מחויבת ע"פ ההסכם עם וולוו וע"פ החוק במדינת ישראל לוודא עמידה בסטנדרטים מוגדרים ע"י כל אחד ממרכזי השירות הפועלים כמוסך מורשה מטעמה.

מבנה הסטנדרטים:

- פרק מתקנים וזהות תאגידית (אופן ייצוג המותג בכל נקודת המגע עם הלקוח)
- תהליכי שירות מקורי (GPP)
- שירות לקוחות
- ניהול כללי ועסקי
- כח אדם, כשירות מקצועית והסמכות יצרן.
- מערכות מידע

- כלים וציוד מוסכים
- אחריות
- בטיחות ואיכות הסביבה
- ועוד...

התהליך של קבלת הסמכה לזיכיון עבור אחד או יותר ממותגי החברה כרוך בשלבים הירארכיים בהם יש למלא אחר הדרישות באופן מדורג. השיטה ליישום הסטנדרטים כוללת תהליך הערכה (מבדק) שתוצריו הם "דוח מבדק" הכולל רשימת פערים ממנה גוזרים תוכנית פעולה מוגדרת ותחומה בזמן וגורם אחראי ליישום. לאורך כל התהליך נדרש ניהול שיטתי של הנושאים הדורשים טיפול וגורם אחראי(מנהל פרויקט) המלווה את הפרויקט עד להפעלה מאושרת.

ישנם שני מצבי יסוד בתהליך:

- מצב א – הקמת עסק חדש לחלוטין (greenfield)
 - מצב ב – הסבת עסק קיים (brownfield)
- בכל מקרה התהליך מתחיל בחתימה על הסכם הרשאה וטיפול בפרק המתקן והתשתיות בהתאם לתרשים הזרימה והשלבים המופיעים בנספח 8 לעיל.

עקרונות ליישום מוסך / מתקן רב מותגי: על המתקן לאפשר הבחנה ברורה בין כל מותג מיוצג ולשקף באופן מדויק את ערכי המותג והתדמית הרצויה שלו...

- חלוקה ברורה בין כל האזורים הבאים במגע עם הלקוח
- אזורי הקבלה, ההמתנה, החניה והיצור של רנו/וולוו יהיו בנפרד אל מול כל מותג אחר.
- המחסן יכול להיות תחת מבנה אחד אך עם הפרדה פנימית בין המותגים.
- על המתקן להבטיח תהליך זרימה בטוח, יעיל ושירותי לכלי רכב ולתנועת אנשים.
- על המבנה ותהליך הזרימה לתמוך בדרישות התהליכים של היצרן, כל התכנון יעשה מנקודת המבט של הלקוח והעדפת רווחתו.
- יש לשמור על זהות תאגידית נפרדת ולפעול ליישמה ע"פ החוקים והכללים של היצרן בכל מקום בו יש שימוש במותג (שילוט, ניירת משרדית, כרטיסי ביקור, חומרי שיווק ופרסום, תמונות ופוסטרים, ביגוד עובדי המותג, ניידת שירות, אתר אינטרנט וכו'). עם יצוג נאות לוולוו ורנו ביחד ולחוד.
- יש לוודא כי יועצי השירות נפרדים ויעודים לוולוו ורנו.
- מתאמת שירות / פקידות קבלה ו/או מנהלה יכולים להיות רב מותגיים.
- עובדי היצרן יהיו יעודים למותגי רנו וולוו, בדגש על תפקידים הדורשים התמחות כמו טכנאים בכירים, בכל מקרה ועניין על הטכנאים לעמוד בדרישות הכשירות וההסמכה של היצרן ולקחת חלק בכל ההדרכות מטעמו.
- לצוות שירות לקוחות יש להשתמש בביגוד עם מותגי רנו/וולוו ע"פ הכללים, פקידות רב מותגיות יש להשתמש בביגוד ניטרלי מאושר.
- לצוות היצרן יהיה ביגוד רב מותגי (רנו-וולוו בלבד) בכפוף לחוקי המותג.
- יש להפעיל ניידת שירות ממותגת בנפרד לוולוו ורנו מצויידת לפי התקן.

הערה חשובה:

מסמך זה הנו תמצית של דרישות היצרן לצורך הערכת פערים והתרשמות ראשונית, בכל מקרה של ספק לגבי הרשום מטה, המסמך הקובע הנו מסמכי המפרט המלאים של היצרן, זאת מבלי לגרוע מדרישות מקומיות של חברת מאיר והחוק במדינת ישראל.

מידע כללי ופרטי המוסך (יש למלא את הטבלה בכל המידע הנדרש מטה)

	שם העסק
	בעלות
	שטח כולל
	תאי עבודה
	משרדים
	מחסן
	כניסה ויציאה
	חניות
	סוגי שירותים
	ממוצע כניסות
	היקף כניסות שנתי
	מותגים מיוצגים והיקפי פעילות
	כוח אדם
	טכנאים
	דיאגנוסטיקה
	פקידות
	מנהלים
	מחסנאים
	מספר לקוחות
	מספר שלדות

מס"ד	נושא	ממצא	פער \ המלצה לפעולה	הערות
1	<p>סוגי שירותים מנדטוריים:</p> <ul style="list-style-type: none"> • טכנאות (חשמל ומכונאות) • מיזוג אוויר (כולל אוטובוסים) • תיקוני מרכב (כולל מסגרות וצבע) • כיול טכוגרף <p>בנוסף שירותים שמומלץ לספק:</p> <ul style="list-style-type: none"> • רחיצה • יישור פרונט / כיוון גלגלים • שירותי צמיגים • תיקוני עגלות 			
	<p>קיבולת המוסך אל מול כיסוי שירות</p> <ul style="list-style-type: none"> • כמות תאי עבודה סופית תקבע במסגרת התוכנית העסקית עם היבואן ע"פ תקן וולוו לפי כמות שלדות מטופלות וסוגי השירותים. 			

			<ul style="list-style-type: none"> • לדוגמה: ע"פ תקן וולוו "מוסך גדול" (מעל 1550 שלדות מטופלות ו-14 תאי עבודה 28 עמדות עבודה). בחלוקה הבאה: 1 תא טיפולים, 7 תאי תיקונים, 1 תא אבחון / רולר בלמים, 1 רחיצה, 2 תיקוני מרכב, 1 לצבע 	
--	--	--	---	--

מס"ד	נושא	ממצא	פער	הערות
	<p>חזיתות ושילוט:</p> <ul style="list-style-type: none"> • יש לוודא תכנון החזיתות והשילוט בכפוף לדרישות המותג עם הפרדה ברורה ואזורים נקיים סביב כל שלט. • יש לעיין במסמך פירוט תקן מקומי • אלמנטים מינימאליים: <ul style="list-style-type: none"> ○ פיילון וולוו ורנו ○ דגלים ותרנים 5 מכל סוג (ר+ו) ○ טוטם בשער הכניסה ○ טוטם בדלת אזור הקבלה 			

			<ul style="list-style-type: none"> ○ על הבניין: שילוט וולוו ורנו ושם המוסך בחזית וכלפי הכביש (אם יש). ○ שילוט הכוונה באתר ○ שילוט בטיחות ואיכות סביבה ○ שילוט פנימי ביצור ○ שילוט במשרדי קבלה. ○ שילוט באיזור המתנה. ○ שילוט הכוונה איזורי למוסך ○ יש לוודא ציון מדוייק של פרטי ההגעה באפליקציות ווייז וגוגל MAP ○ יש לתכנן נקודת חשמל לכל השילוט הרלוונטי ● החזיתות של הבניין החיצוני: ● צבע לבן (off-white) ● RAL9003 \ RAL9010 ● או צבע כסף: RAL9006 	
--	--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> • או אפור בהיר RAL7004 • עדיפות לשימוש בציפוי אלומיניום לחזיתות (לקובנד / פח גלי). • חל איסור לעשות שימוש בצבע כחול וולוו לצביעת אלמנטים בבניין כגון (קורות, מסגרת חלונות, עמודים וכו'...). צבע וולוו משמש לשילוט בלבד. 	
			ארגון וכ"א – תמצית הדרישות	
			<p>על המוסך לאשר מול "מאיר" את בעלי התפקידים המנדטוריים הבאים (בסוגרים מופיע כמות מינימום של בעלי תפקידים, היקף סופי של כ"א יקבע בתוכנית העסקית).</p> <ul style="list-style-type: none"> • מנהל מרכז השירות(1) • מנהל טכני / מנהל עבודה ראשי (1) • מנהל חלפים (1) • יועצי שירות CSR (1:15 כניסות) • מתאמת שירות (1:20 כניסות) • פקיד תביעות (1:20 תביעות) 	

			<ul style="list-style-type: none"> • טכנאים רמה 4 (10%) • טכנאים רמה 3 (30%) • טכנאים רמה 2 (50%) • טכנאים רמה 1 (10%) • על העובדים לקחת חלק בתוכניות ההדרכה המנדטוריות ולעבור תהליך הסמכה לרמה מקצועית ע"פ התקן. • היקף ההשתתפות בהדרכה יהיה במינימום של 4% משעות נוכחות ולא פחות משבועיים הכשרה בשנה. 	
			תהליכים	
			על המוסך ליישם את תהליכי ה-GPP כפי שהותאמו לישראל.	
			ניידת שירות	
			על המוסך להפעיל שירותי חילוץ ומוסך נייד ע"פ החוק ולהוציא את ההסמכות והרישיונות הרלוונטיים. מספר הניידות לכל מוסך יקבע	

			<p>לפי תקן וולוו במסגרת התוכנית העסקית המוסכמת עם המוסך. בכפוף לצורכי פריסת השירות הגיאוגרפי בתכנון הארצי.</p>
			<p>סקרים ומבדקים</p> <ul style="list-style-type: none"> • המוסך ייקח חלק בכל תכונות השיפור והמדידה של החברה ובכלל זה. • מבדקים שנתיים • סקרים שוטפים • המוסך יתקשר את התוצאות לעובדים וינהל תהליכי טיפול בתלונות ותהליכי שיפור הנובעים מהמדידה.

הערות	פער \ המלצה לפעולה	ממצא	נושא	מס"ד
			<p>סוגי חניות</p> <ul style="list-style-type: none"> • חניה לצורך בחינה ראשונית ומיון (שטח של בין 20 ל-25 מטר מרובע מחוץ לדלת הכניסה לקבלה) • חניה לפני עבודה • חניה לרכבים בתהליך • חניה לאחר עבודה (מסירה) • סימון חניות ושבילים • סה"כ כמות חניות: (על החניה לכסות 20% מהשטח הכולל במינימום). • חניה לרכבים פרטיים (עדיפות בקרבה למשרדים). • רכבי עובדים (0.8 חניות לעובד) • ניתן לאשר סידורי חניה נוספים מחוץ למתקן לצורך עמידה בתקן בכפוף לאישור החברה. 	

			<p>חדר המתנת נהגים</p> <ul style="list-style-type: none"> • צריך להיות קרוב לסביבת הקבלה. • אופציונאלי לתכנן מקלחת לטובת הנהגים. • מומלץ לאפשר תצפית ללקוח על איזור היצור דרך חלון או ויטרינה שקופה (חליפי עם מצלמות ומסך). • יש לוודא אקוסטיקה טובה ומניעת חדירה של רעשי המוסך (עד 75DB למשך 1.5 שניות) • מינימום תא שירותים אחד בקרבת חדר ההמתנה. ע"פ דרישות החוק יש לתכנן גם שירותי נכים. • מטבחון לכיבוד ושתיה קרה וחמה. • מתקנים לעיתונים מגזינים וחומר שיווקי עדכני של המותגים (בנפרד). • מסך טלוויזיה שטוח 42" לפחות. • חיבור לשירותי כבלים/לוויין 	
--	--	--	---	--

			<ul style="list-style-type: none"> • מערכת אינטרקום/כריזה לתקשורת ו/או מצבי חירום. • ממ"ד בקרבת מקום ע"פ החוק. • מומלץ לתכנן את זרימת התנועה מאזור ההמתנה לאזור הקבלה ולמנוע מעבר חופשי לאזור הייצור. • מומלץ לאפשר שולחן אוכל בנוסף לכורסאות ישיבה (ראה קטלוג ריהוט). • יש להתקין מספיק שקעים לצורכי טעינת מכשירים סלולאריים. • יש לתכנן אזור להצבת מסרים שיווקיים / פרסומות / חלפים מקוריים ואביזרים, מרצ'נדייז ע"פ התקן. • יש לוודא אזור המתנת לקוחות נפרד למותגי וולוו ורנו מכל מותג אחר. • על החדר להיות ממוזג (חם וקר) לאורך כל ימות השנה ולאפשר טמ"פ של בין 20 ל-25 מעלות צלזיוס.
--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none">• תשתית תקשורת WIFI• עמדת מחשב עם גישה לאינטרנט.• תכנון עתידי: מיקום למסך שיציג את סטטוס הרכב	
--	--	--	---	--

			<p>משרדי מנהלה:</p> <ul style="list-style-type: none"> יש להקצות משרדים לבעלי תפקידים מנהליים כגון, מנהלת כספים ו/או גבייה. מנהל מרכז השירות. פקידת מוסך / משאבי אנוש / פקיד <p>יש להקצות חדר לנציג שירות אזורי של החברה (נציג יבואן).</p> <ul style="list-style-type: none"> את משרדי בעלי התפקידים התומכים ניתן למקם בקומה ה-2. <p>חדר מערכות מידע:</p> <ul style="list-style-type: none"> יש למקם באזור נפרד חדר ממוזג למערכות המידע / סרברים. <p>חדר אוכל עובדים:</p> <ul style="list-style-type: none"> יש לתכנן חדר אוכל לצוות העובדים באזור שקט ונפרד מאזור העבודה / קבלה.
--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> • יכלול את המתקנים הבאים: מקרר ופריזר, מיקרוגל, כיור, מדיח כלים, כסאות ושולחנות. מזגן. • במידה וחדר האוכל ישמש גם לקוחות, יש לוודא תכנון גישה מתאימה. • במידה ויש הגשת אוכל חם, יש לוודא עמידה בדרישות החוק כולל מתקנים מתאימים. בדגש על חדר פסולת מזון ננעל. • יש לתכנן שירותים וכיור רחצת ידיים ליד חדר האוכל. <p style="text-align: center;">חדר תחזוקה וניקיון:</p> <ul style="list-style-type: none"> • יש לתכנן חדרון ננעל לאחסון ציוד אחזקה וחומרי ניקוי בכל קומה.
--	--	--	--

			<p style="text-align: right;">חדר הלבשה ומלתחות:</p> <ul style="list-style-type: none"> • יש לתכנן חדר הלבשה עם תאים ננעלים לציווד אישי לפי מספר העובדים (כל עובד תא נפרד). • יש לתכנן מקלחות ביחס של מקלחת לכל 7 עובדים. • לטכנאיות (נשים) יש לתכנן להם אזור מופרד של מקלחות וחדרי הלבשה. • באזור המלתחות יש לוודא חיפוי קרמי מלא על כל הקירות ואריחי רצפה עם תכונות נגד החלקה. בצבע אפור בהיר או לבן. • שירותים <p style="text-align: right;">משרדי קבלה:</p> <ul style="list-style-type: none"> • אזור הקבלה יהיה נפרד למותגי וולוו ורנו מכל מותג אחר. • חלל הקבלה יכלול דלפק קבלה סטנדרטי עם מיתוג רנו וולוו בגב הדלפק.
--	--	--	---

			<ul style="list-style-type: none"> • משרד נפרד עם אפשרות סגירה ליועץ השירות. • תקרה בגובה 3 מטר לפחות. • יתמוך בפעילות טלפונית מול לקוחות ללא השפעה על לקוחות שנמצאים פיזית במתחם. • יש לתכנן אפשרות להביט החוצה מהמשרד לאזור היצור. • מומלץ לאפשר קשר עין עם אזור המתנת הלקוחות. • יש לשמור על מראה ייצוגי ונקי של אזור הקבלה ומשרדי היועץ שירות ולהתקין ארונות אחסון שיאפשרו גם להסתיר ציוד משרדי כגון מדפסות/פקסים וכו'. • יש לוודא כי קיים ארכיב ננעל בגודל מספק לצורכי הפעילות (יכול להיות בקומה 2) בכל מקרה ועניין יש לקיים את דרישות הארכוב הקיימות בחוק.
--	--	--	---

מס"ד	נושא	ממצא	פער	הערות
	<p>אולם יצור</p> <ul style="list-style-type: none"> • מידות: • גובה המרחב החופשי, מינימום 6.85 מטר מעל רכב מורם (אוטובוס / משאית עם קבינה גבוהה ביותר ביום התכנון). • במידה ויש דלת נגללת (פתח תא עבודה) היא תהיה ברוחב של לפחות 4 מטר ובגובה 4.8 מטר (במינימום, יש לבדוק מול מידות הרכב הגדול ביותר) • תא עבודה / בחינה / בור שניתן לנסוע דרכו יהיה באורך מינימאלי של 30 מטר ורוחב 6.5 מטר (עמדת עבודה אחת = 15 מטר x 6.5 מטר). • יש להתקין עגורן עם כושר הרמה של 3.2 טון ו-ו עם טווח הרמה של 5.5 מטר וטווח כיסוי תנועה מעל כל תאי העבודה למעט מעל (תאי בחינה / בור / סיכה / 			

			<p>רחיצה). במידה והעגורן לא מכסה בטווח התנועה שלו את אזור השיפוצים, יש להתקין מנוף זרוע סיבובית לחדר שיפוצים.</p> <ul style="list-style-type: none"> • אופציה, יש עדיפות לשימוש בכלים מונעי חשמל על פני אוויר דחוס מטעמי רעש / איכות סביבה. • רצפת אזור היצור תהיה מבטון או חיפוי קרמי עמיד לפגיעות מכאניות שטוח ועמיד בשמנים וחומרי סיכה. • כל אזור עבודה שנעשה בו שימוש במים, יש לאפשר בור ניקוז / ביוב עם חיבור למתקן הפרדת שמנים. • כל הקירות באזור היצור יחופו בקרמיקה אפורה וחסינה מפגיעה מכנית בצבע אפור בהיר RAL7004
--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> • יש לתכנן חדר נפרד לשיפוץ / תיקון מכלולים אלקטרוניים וחשמליים כגון טכוגרף. • תא לאחזקה וטיפולים עם מתקני סיכה, נוזלים ואוויר דחוס ע"פ המפרט (ראה נספח 1). יש למקם את תא האחזקה / סיכה בתא האחרון ברצפת היצור ליד תא הבחינה / בדיקת בלמים ובקרבת מתקני אחסון השמנים. • תא הסיכה כולל גם: ליפט בוכנה הידראולי שיוצא מהרצפה עם כושר הרמה מינימאלי של 12 טון. או מתקני הרמה מתוך בור סיכה. • מערכת לאיסוף ומחזור חומרי סיכה ונוזלי קירור משומשים . • תאורה מספקת לאורך הבור. • שקעים לפנסים מיטלטלים V24 / פנסי LED 	
--	--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> • תא לתיקוני מרכב וצבע (ברוחב 8 מטר). עם מסילות ברצפה לצורך מיתקון ציוד יישור שלדות מלא / מתיחת קבינות. יש למקם תא זה במיקום מרוחק מאזור הלקוחות, משרדים, התיקונים והאחזקה מאחר וסוג העבודה מפיק רעש גבוה ואבק רב. • יש למקם אזור ננעל ליד תא המרכב לאחסון מכלולים גדולים. • תא לצביעה: חייב להיות תא נפרד מעבודות מרכב, כולל קירות למניעת אבק, תא צבע יכלול תנור לצביעה וייבוש. צבע יש לאחסן בנפרד אך עם גישה לתא הצבע. • ציוד לתא צבע ראה נספח 3 • תא לרחיצה בנפרד מאזור היצור (ברוחב 7 מטר) יחובר למחזור מים ומפריד
--	--	--	---

			<p>שמנים יהיה סגור מצדדיו יאפשר למים לחזור למתקן האיסוף.</p> <ul style="list-style-type: none"> • חדר שיפוץ מכלולים הכולל ציוד ע"פ מפרט (ראה נספח 2) במידות של 12X6 מטר וקירות בגובה 1.8 מ' לפחות, התכנון יכלול גישה לקיר חיצוני על מנת לאפשר יבוש מהיר של המכלול לאחר שטיפה, בצמוד אליו אזור לשטיפת מכלולים עם רצפת רשת ומעצרת לניקוז נוזלים המחוברת למפריד השמנים. • כלים יעודיים: בסמוך לרצפת העבודה יש להציב בחדר ננעל ובמתקנים תקינים את כל כלי העבודה היעודים של היצרן. • תא לרכב היברידי/מונע בגז: יש לתכנן מקום לטיפול ברכב היברידי או מונע בגז באחד מתאי העבודה שיש מעליהם עגורן, למפרט ציוד לתא 	
--	--	--	---	--

			<p>היברידי יסופק מפרט בנפרד לפני תחילת היבוא.</p> <ul style="list-style-type: none"> • תא לאוטובוסים: כל תא תקני יכול לשמש לתיקון אוטובוסים, יחד עם זאת במידה וישנו היקף פעילות משמעותי, יש לשקול הפרדה. ובכל מקרה מחלקת אוטובוסים צריכה ליהנות מהמתקנים המשותפים במוסך ויש לתכנן זאת במיפוי הראשוני. לפי סוג האוטובוסים, מומלץ כי תא ייעודי לאוטובוסים יהיה רחב וארוך יותר ויכלול ליפט עמודים / הידראולי שיאפשר עבודה נוחה ובטוחה על אוטובוסים עם מרווח גחון נמוך. • תא לשירות צמיגים: אם השירות מוצע במוסך יש למקם את תא הצמיגאי בתא הקיצוני ביותר או בנפרד מאזור העבודה. חשוב שמחסן הצמיגים החדשים יהיה בצמוד לתא העבודה. 	
--	--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> • תא צמיגים יצויד כמו תא עבודה רגיל ובנוסף, אמצעי הרמה (ליפט), מעמד לסרנים, מכונה לפתיחת אומי גלגלים. <p style="text-align: center;">אזור שיפוץ לצמיגים (פנצ'ריה):</p> <ul style="list-style-type: none"> • לפחות 40 מ"ר • ראה נספח 7 לצויד <p>• פירוק רכבים ומכלולים לשיפוץ: יבוצע בנפרד מפעילות על רכבי לקוחות, כל פסולת של פעילות זו תשלח לגריטה / תימכר למחזור. מכלולים יאוחסנו במחסן וירשמו במלאי.</p> <p style="text-align: center;">בור לביצוע טסט שנתי עם מתקן:</p> <ul style="list-style-type: none"> • בדיקת בלמים ותאורה יש עדיפות למיקום בור זה רחוק מעט מאזור קבלת הלקוחות (מטעמי רעש) ניתן גם למקם מחוץ לאזור העבודה.
--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> • ראה נספח 6 לצידו נדרש לבור בחינה • מתקן בדיקת כיוון פרונט אופציונאלי • תשתיות לאספקת שמנים ונוזלים ראה נספחים. • תשתית חשמל ותאורה ע"פ התקן ראה נספחים. • תשתית מחשוב ותקשורת קווית ו-WIFI ע"פ התקן ראה נספחים. • שילוט: יש לשלט ולסמן את תאי העבודה (מ"ס וקווי הפרדה צהובים). • יש להחזיק בצידו מיזוג ובמלאי לגז מזגנים בכפוף להיקף הפעילות. • שילוט בטיחותי ע"פ החוק. • תאי עבודה יעודיים לאוטובוסים / היברידיים ישולטו בנפרד. • יש לתכנן חדר נפרד למתקני הסיכה ע"פ הנחיות הבטיחות ואיכות הסביבה. • יש לתכנן חדר נפרד למדחסי האוויר. 	
--	--	--	---	--

			<ul style="list-style-type: none"> • אופציה התקנת גנראטור למקרי חירום.
			<ul style="list-style-type: none"> • מחסן חלפים: • על המחסן לענות על הדרישות הבאות, להיות בשטח נפרד מהקבלה והיצור אך לאפשר גישה מאזור הלקוחות (דלפק מכירה) ומאזור העבודה (דלפק ניפוק ליצור). • גודל שטחי אחסנה תואמים את הפעילות לפי תקן וולוו ראה נספחים. • מיקום חלפים בעלי תנועה איטית – בגלריה או קומה 2 (מעלית). • מיקום חלפים וברגים, א ומים וכו' בעלי תנועה מהירה בקומת היצור / קרקע. • הפרדת מותגים במחסן (מידוף נפרד למותגי וולוו ורנו ממותגים אחרים). • דלפק מכירה ללקוחות (יופרדו בין מותגי וולוו ורנו / מותגים אחרים).

			<ul style="list-style-type: none"> • איזור קליטת סחורה וניהול החזרות ובלאי (לא נראה לעין הלקוחות), מקורה מפגעי מזג אוויר, מאפשר תנועה בטוחה למלגזות ו/או משאית חלפים. מצויד בדלת נגללת במידות מינימום לפתח קליטת סחורה רוחב 3 מטר גובה 3 מטר. • יש לתכנן פתח קטן להולכי רגל לצד הדלת לסחורה. • על הפתח האחורי להיות מקורה עם גג / סוכך שיאפשר פריקה ועבודה בכל תנאי מזג אוויר. • הרוחב הפנימי במחסן חייב להיות כזה שמאפשר תנועת מלגזות. • הרוחב בין טורי המדפים צריך להיות במינימום של 0.8 מטר לרוב החלפים ובחלפים גדולים יותר 1 מטר.
--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> • תקרת המחסן תהיה בגובה מינימאלי של 6.5 מטר • שעות פעילות, יש לאפשר גישה לאספקה גם כשהמוסך סגור. • דלפקי ניפוק לעובדים יאפשרו גישה נוחה למינימום 2 עובדים בו זמנית. • אחסון חלפים מקוריים במידוף נפרד עם שילוט חלפים מקוריים וולוו או רנו. • אחסון חלקי תביעות בנפרד באזור נעול במוסכים קטנים ניתן לנעול בתוך ארונות ייעודיים. • אחסון צמיגים במידה ויש פעילות צמיגים, יש לאחסן את הצמיגים בנפרד מהחלפים. • אחסון צמיגים יעשה במקום חשוך המונע כניסת קרינת UV המזיקה לצמיגים.
--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> • אחסון מכלולים משופצים יעשה בנפרד מחלפים חדשים תוך סימון ושילוט, המכלולים יוצבו במידוף מתאים ובאופן מסודר ובטוח. • אחסון חלפם מפירוק יעשה בנפרד מחלקים חדשים תוך ניהול המלאי באופן מסודר ונקי באותו אופן של חלק חדש. • אחסון חלפים נפיצים / רעילים / חומ"ס באזור נפרד, מאוורר וע"פ כללי הבטיחות ואיכות הסביבה. • אחסון חלקי אחריות חלקים שהוסרו מרכבים במסגרת עבודות אחריות ומיועדים להשמדה יאוחסנו באופן מסודר בחדר נעול ונפרד מחלקים למכירה. • בטיחות אש: יש לאחסן במקום מוגן חומרים מסוכנים ודליקים.
--	--	--	---

			<ul style="list-style-type: none"> • תכנון עתידי – יש לקחת בחשבון אפשרות גידול בפעילות והרחבת שטחי האחסון. • מסלולי התנועה יאפשרו גישה נוחה ומהירה לאזורי היצור גם של עובדים וספקים וגם של מלגזות ועגלות שינוע. 	
--	--	--	--	--

הערות	פער	ממצא	נושא	מס"ד
			<p>איכות סביבה והגנה סביבתית</p> <ul style="list-style-type: none"> • לעמידה בפרק זה יש לפנות לדרישות החוק הישראלי ולהתייחס לדרישות היצרן כדלקמן. • פינוי פסולת והפרדתה, יש לתכנן מתקני פסולת ומחזור במקום נסתר מעיני הלקוח אך נגיש למשאיות פינוי ומלגזות. סוגי פסולת: טיפול במתכות, חומרים מסוכנים, זכוכית, פלסטיק רך, פלסטיק קשה, נילון, סוללות / מצברים, מסנני שמנים, אנטיפריז, פסולת דליקה, כימיקליים. • פינוי שמנים משומשים יופנה למחזור תוך חיבור למערכת הפרדת שמנים. 	

			<ul style="list-style-type: none"> • איכות אוויר: יש לוודא אוורור מלא של אזור העבודה והתקנת מערכת לפינוי גזים • חדר חשמל יש לתכנן חדר חשמל ננעל בקומת הכניסה עם גישה אפשרית מחוץ למבנה למקרי חירום. • יש לתכנן גישה מהירה למפסק זרם ראשי באזורי הקבלה, היצור והמחסן. • ניקוז מי גשם, יש להקפיד לתכנן מרזבים ומערכת ביוב הקולטת את מי הגשמים ומנתבת אותם למערכת הפרדת השמנים, חובה לתכנן את מפלסי הרצפה / חניה באופן שימנע היקוות מי גשם ויצירת שלוליות ו/או זרימה של מים אל מסלולי נסיעה / הליכה / עבודה במתקן. • מתקני AD BLUE יש להתקין צוברים לנוזלי האוריאה במקום נגיש להובלה ולהקפיד על מניעת נזילות של התכולה
--	--	--	--

			<p>על הרצפה / רכבים. יש לוודא כי כל נזילה של אוריאה תזוהה בקלות (המיכל יוצב במעצרות).</p> <ul style="list-style-type: none"> • כיבוי אש, יש לתכנן מראש את כל נושא מניעת שריפות ומערכות הכיבוי בכפוף לחוק המקומי וכן להקפיד לתכנן ולשלט את נתיבי המילוט במקרה שריפה. מתקנים וציוד כיבוי ימוקמו ע"פ המלצות החוק המקומי. • מתקני עזרה ראשונה יש להתקין מתקנים לעזרה ראשונה ב: <ul style="list-style-type: none"> ○ משרדי קבלה ואזור המתנת לקוחות. ○ ברצפת היצור כל 10 עובדים מתקן. 	
--	--	--	---	--

			<p>חדר הדרכה ודיונים:</p> <ul style="list-style-type: none"> • יש לתכנן חדר הדרכה במקום נפרד ושקט שיאפשר ביצוע הדרכה תיאורטית עם קיבלת של עד 12 משתתפים. • יש להקפיד על תכנון אקוסטי שיאפשר למידה למרות עבודת המוסך. • ציוד ואבזור מולטימדיה, מקרן / מסך טלוויזיה בגודל 50" לפחות. • סידור כסאות / שולחנות בצורת "ח". • מיזוג מרכזי עדיף על מזגן תלוי. • אפשרות לאוורר את החדר באוויר טרי / חיצוני. • שליטה ברמת תאורה. • לוח הקרנה / פילפצארט. • תשתית לחיבור מחשבים לרשת. • 2 מחשבי למידה E-LEARNING 	
			<p>תאורה: ראה נספח 4</p>	

			<p>מערכת סולארית</p> <ul style="list-style-type: none"> • מערכת חימום המים תעשה שימוש באנרגיה סולארית עם גיבוי חשמלי. • מומלץ לשקול התקנת מערכת חשמל סולארית על גג המתקן. <p>מערכות מידע</p> <ul style="list-style-type: none"> • יש לאפשר תשתית תקשורת מהירה ומאובטחת ע"פ דרישות הביצועים הרלוונטיות לנקודת הזמן, ראה נספח 5 ו/או לפנות למנהל מערכות מידע מאיר לבדיקת המפרט. • חיבור למדפסות, טלפונים, מחשבי אבחון ומחשבי עבודה Desktop. • יש להעמיד מחשב עם גישה למערכות יצרן 1 מחשב על כל טכנאי. 	

			<p>אורור ובקרת טמפרטורה</p> <ul style="list-style-type: none"> • כל המשרדים, חדרי הישיבות, חדרי ההלבשה והשטחים הציבוריים יהיו מאוררים במידה מספקת וטמפרטורת העבודה תהיה נוחה בכל ימות השנה . • אורור המחסן יהיה במידה כזו שתמנע את התעבות האוויר ואת שיתוך החלפים המאוחסנים . • מערכת מיזוג / אורור / חימום המוסך תאפשר סביבת עבודה נוחה. 	
			<p>מתקן לשומר וביטחון.</p> <ul style="list-style-type: none"> • יש להתקין מצלמות מקליטות לניטור תנועת אנשים וכלי רכב בהיקף השטח וכן בכניסות וביציאות. • יש להתקין שער כניסה / יציאה חשמלי עם שליטה מרחוק. 	

			<ul style="list-style-type: none"> • במידה ויש שומר, יש להתקין לו חדר שמירה ממוזג עם חיבור למצלמות וטלפון.
			<p>ניידות שירות</p> <ul style="list-style-type: none"> • על כל מוסך לספק שירותי תיקון דרך באמצעות ניידת שירות ממותגת רנו וולוו בלבד + שם המוסך. • על הניידת לעמוד בתקן לניידת שירות, הן בצידו והן במיתוג. • כמות ניידות השירות תקבע במסגרת התוכנית העסקית. • טכנאי ניידת יוסמך לתפקידו ע"י החברה.

נספחים:

- נספח 1 ציוד ותשתיות נדרשות לתא עבודה סטנדרטי.
- נספח 2 ציוד ותשתיות נדרשות לחדר שיפוץ מכלולים סטנדרטי.
- נספח 3 ציוד לתא צבע
- נספח 4 עוצמת תאורה נדרשת.
- נספח 5 דרישות מערכות מידע (יסופק בהמשך).
- נספח 6 ציוד נדרש לבור בחינה ובדיקת בלמים.
- תקן וולוו ורנו למוסך שירות רב מותגי.
- רשימת ציוד למוסך שירות (יסופק בהמשך).
- רשימת כלים ספציפיים (יסופק בהמשך).
- תקן מידות ושטחים אל מול נפח פעילות.

נספח 1 - ציוד ותשתיות נדרשות לתא עבודה סטנדרטי:

עמוד שירות הכולל:

- צינור לפינוי גזים.
- אוויר דחוס (BAR 10 + 8)
- שקעי חשמל עם A16, A32, V220 ו-V380
- צינור מים (לא חובה בכל תא)
- אספקת שמנים (לא חובה בכל תא)
- אספקת גריז (לא חובה בכל תא)
- חיבור לתקשורת מחשב WIFI
- נזל קירור
- מטען A20
- מתקן אשפה

נספח 2 - ציוד ותשתיות נדרשות לחדר שיפוץ מכלולים סטנדרטי:

- מתקן רחיצה למכלולים גדולים
- מתקן רחיצה למכלולים קטנים (מתקן סגור)
- מתקן רחיצה עם קיטור בלחץ גבוה (ג'רני)
- עמוד מקדחה עם מלחציים
- אבן משחזת מידה קטנה (עם מתקנים לניקוי אבק)
- אבן משחזת מידה גדולה (עם מתקנים לניקוי אבק)
- פרס הידרואלי 60 טון לפחות
- מעמד (סטנד) לעיגון מכלולים לטובת ביצוע אוברול עם מתקן לקיבוע מנועים, סרנים ותיבות הילוכים.
- מכונת מסמרות לרפידות בלמים (עם מתקנים לניקוי אבק)
- משחזת לנעלי בלימה (עם מתקנים לניקוי אבק)
- מעמד ייעודי לכלים ספציפיים (לוחות כלים)
- ארונות לכלי עבודה כלליים
- ארונות לכלי מדידה
- שולחנות עבודה עם מלחציים וארונות כלים
- מנוף עם זרוע סובבת על ציר
- מתקני אשפה

נספח 3 - ציוד לתא צבע

- חיבור לפינוי גזי פליטה
- שקעי חשמל 16A ו-A32 / V380 / V220
- אספקת אוויר דחוס
- מים
- חיבור למחשב
- ציוד התזת צבע
- סטנדטים לצביעת מכלולים
- סטנד לנייר עיטוף.

נספח 4 - עוצמת תאורה נדרשת

- אזור קבלה כללי 300lux אזור קבלה שולחנות עבודה 500lux
- אזור המתנת לקוחות 400lux
- משרדים, כללי LUX300 מעל שולחנות עבודה 500lux
- מעברים פרוסדור / מסדרון, מינימום 200lux
- חדר ישיבות הדרכה כללי LUX300 מעל שולחנות 500lux
- חדר הלבשה / מלתחות, 200lux באזור מראות 400lux
- אזור רצפת יצור כללי 500lux מעל עמדות עבודה 1000lux
- מחסן חלפים באזור מדפים ודלפק ניפוק 500lux באזורים כלליים 300lux

נספח 5 - דרישות מערכות מידע

- יש לוודא כי ביצועי המחשבים מאפשרים תפקוד יעיל ומהיר לכל בעלי התפקידים בכמות ובאיכות.
- יש להתקין רשת WIFI מאובטחת עם כיסוי בכל אזורי העבודה במוסך לכל השימושים העסקיים (מחשבי אבחון).
- רשת WIFI לטובת הלקוחות באזורי ההמתנה והקבלה.
- כל עובד ייגש למערכות המידע באמצעות סיסמה אישית הן למערכות מקומיות, למערכות יצרן ומערכות מאיר.
- לכל עובד תוקצה תיבת דואר אלקטרוני
- ברצפת היצור יותקנו מחשבים עם מדפסות לדיווח ולהפקת מידע יצרן ביחס של עמדה לכל 7 עובדים לפחות.
- מרכזית הטלפון של המוסך תתמוך בנייתוב והעברת שיחות, תא קולי יופעל מחוץ לשעות העבודה של המוסך.
- מחשב אבחון VTT ביחס של מחשב לכל 3 עובדים (כל העובדים).

נספח 6 - ציוד נדרש לבור בחינה ובדיקת בלמים

- צינור לשאיבת גזי פליטה.
- אספקת אוויר דחוס בין 8 ל-12 BAR
- שקעי חשמל 16A ו-A32 / V220 / V380
- אספקת שמן / גריז
- חיבור למחשב Wi-Fi
- מתקן רולר לבדיקת בלמים הכולל מדפסת.
- מתקן הרמה בתוך הבור.
- מתקן לפינוי שמן משומש ונוזלי קירור.
- תאורה היקפית ומוכוונת אל תחתית הרכב
- שקעים V24 לפנסים מטלטלים ו/או פנסי LED נטענים / על סוללות.

בנוסף, לצורך ביצוע בדיקה סטטט שנתית / בדיקות חורף יש להוסיף על האמור:

- מתקן למדידת סרנים / זוויות היגוי.
- מתקן למדידה וכיוון אורות
- מתקן למדידת עשן ממנועי דיזל
- מכשיר בדיקת טכוגרף
- מחשב PC
- מחשב אבחון VTT

נספח 7 - ציוד נדרש למתן שירות צמיגים (פנצ'ריה)

- אספקת אוויר דחוס בין 8 ל 12 BAR
- שקעי חשמל 16A ו-A32 / V380 / V220
- אספקת מים
- חיבור למחשב Wi-Fi ולמדפסת.
- מכונה להתקנה והסרה של צמיגים.
- מכונה לאיזון גלגלים
- מכונה להפרדת צמיגים
- כלוב הגנה לניפוח צמיגים עם משאבת ניפוח.
- מדים / שעונים ללחץ אוויר
- מיכל מים לבדיקת דליפות אוויר
- ארונות אחסון לחומרי תיקון תקרים ופנימיות
- תאורה היקפית בעוצמה של 1000lux

שם המוסך: _____

בעלים: _____

מנהל בפועל: _____

הנני מאשר כי קראתי והבנתי את המסמך הנ"ל

חתימה: _____