



**מסמך מלווה לתקן יצרן למרכז שירות וולוו מכוניות**



## מסמך דרישות סטנדרטים מינימום יצרן וולוו מכוניות

לכבוד מנהל מוסך:

**רקע:**

בהמשך לפנייתך לקבלת זיכיון להפעלת מוסך מורשה למותג וולוו מכוניות להלן מסמך המלווה ומבהיר את דרישות הסטנדרטים של היצרן ותהליך ההסמכה.

בנוסף למסמך הליבה המפורסם באתר ישנם מגוון מסמכים המפרטים את דרישות הציוד, כלי העבודה, ביגוד, תהליכי עבודה, כשירות מקצועית ועוד...

בהתאם לשלבי תהליך ההסמכה של המוסך ימסרו מסמכים נוספים ע"פ הצורך.

מסמך זה נכון ליום פרסומו ויתכנו בו שינויים ותוספות מעת לעת ללא הודעה מוקדמת.

בכל מקרה ועניין אחת לשנה מפורסם עדכון נא ודא כי בידך העותק הרלוונטי.

מסמך זה מעודכן ל 2016 ואליך, 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



## סטנדרט יצרן:

חברת וולוו העולמית הנה אחד מיצרני הרכב הוותיקים והמכובדים בעולם, החברה דורשת מכל מי שמעוניין לייצג אותה להבטיח את תדמית המותג, חוויית הלקוח ושביעות רצונו במרכזי השירות כחלק מאסטרטגיה גלובלית, לצורך כך נוסחו רשימת דרישות ומאפיינים מינימאליים בהם יש לעמוד על מנת לייצג את המותג, כמו כן התקנים נועדו להבטיח הפעלה יעילה בטוחה ואיכותית של מרכז השירות. חברת "מאיר" יבואנית המותג בישראל מתוך מחויבות עמוקה ללקוחותיה 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
- שירות לקוחות
- ניהול כללי ועסקי
- ארגון כח אדם, כשירות מקצועית והסמכות יצרן.
- מערכות מידע
- כלים וציוד מוסכים
- אחריות
- בטיחות ואיכות הסביבה
- ועוד...



התהליך לקבלת הסמכה לזיכיון עבור מותג וולוו מכוניות 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 לעיל.



## עקרונות ליישום מוסך \ מתקן רב מותגי:

במקרים של הפעלת מוסך אחד הנותן שירות ליותר ממותג אחד יישום הסטנדרטים של היצרן מבטיחים את האינטרסים של לקוחות המותג ולכן על המתקן לאפשר הבחנה ברורה בין כל מותג מיוצג ולשקף באופן מדויק את ערכי המותג והתדמית הרצויה שלו...וזאת על מנת להבטיח ללקוחות המותג את חוויית השירות הספציפית של וולוו מכוניות.

- יש לוודא חלוקה ברורה בין כל האזורים הבאים במגע עם הלקוח
  - אזורי הקבלה, ההמתנה, החניה והיצור של וולוו יהיו בנפרד אל מול כל מותג אחר.
  - המחסן יכול להיות תחת מבנה אחד אך עם הפרדה פנימית בין המותגים.
  - על המתקן להבטיח תהליך הזרימה 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 לכל מותג ביחד ולחוד.
- המשך בעמוד הבא....



- יש לוודא כי יועצי השירות נפרדים ויעודים לוולוו.
- מתאמת שירות \ פקידות קבלה ו \ או מנהלה יכולים להיות רב מותגיים.
- עובדי הייצור יהיו יעודים למותג 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 מותג וולוו ע"פ הכללים, פקידות רב מותגיות יש להשתמש בביגוד נייטרלי מאושר.
- לצוות הייצור יהיה ביגוד מותגי (וולוו בלבד) בכפוף לחוקי המותג.

מסמך זה מהווה מסמך מלווה למסמך הסטנדרטים העיקרי.

**אנו מאחלים לך בהצלחה בתהליך!**

**מאיר חברה למכונות ומשאיות בע"מ**

שם המוסך: \_\_\_\_\_

בעלים: \_\_\_\_\_ מנהל בפועל: \_\_\_\_\_

הנני מאשר כי קראתי והבנתי את המסמך הנ"ל חתימה: \_\_\_\_\_