



יוניברסל מוטורס ישראל בע"מ

אוקטובר 2016

אוגדן תקנים ודרישות למרכז שירות ב- UMI



UMI SERVICE

רשת מרכזי שירות מורשים בפריסה ארצית

— ארלישים זטוח —



מבוא

במרכזי השירות של UMI ניתנים שירותים מקצועיים לכלל כלי הרכב ממותגי החברה. אוגדן זה מגדיר סטנדרטים לתכנון ותפעול נכון ויעיל של מרכזי שירות ברשת UMI. זאת בהתאם לקריטריונים שיאפשרו למרכזי השירות לעמוד ברמת שרות גבוהה, תוך מיתוג המתקנים בחזות אחידה וקבועה בכל רחבי הארץ.

ב UMI קיימת מדיניות, שמטרתה לענות על רמת הציפיות הגבוהה של הלקוחות מהחברה וממרכזי השירות, מדיניות זו מקיפה את כל הנושאים האפשריים כגון: עיצוב אחיד ומיוחד לכל מרכזי השירות, תהליך עבודה אחיד, רמת שרות גבוהה, כוח עבודה מקצועי ומיומן ונוחות גבוהה ככל האפשר עבור הלקוח.

ראיה כוללת של הצרכים והדרישות מאפשרת תכנון ובניית מרכזי שירות ברמה גבוהה, תוך בחינת עלויות הביצוע לאור קביעת הסטנדרטים האחידים. התקנים והסטנדרטים גובשו והותאמו לצרכים ומבוססים על ההנחה שמרכזי שירות מרווח ומתוכנן נכון על כל מחלקותיו, ייתן ללקוח רמת שרות גבוהה.

הגישה בתכנון מרכזי שירות נדרשת להיות תואמת לתהליכי העבודה, לתקנים ולסטנדרטים וכן לציוד הבסיסי והייעודי הנדרש. הנחת היסוד הינה שמרכזי השירות חייב להיות ייצוגי ואיכותי.

UMI שומרת לעצמה את הזכות לעדכן אוגדן זה בכל עת בהתאם לצרכים, וכן לאשר שינויים בתכנון, בתנאים ובדרישות המופיעות באוגדן זה לפי שיקול דעתה המקצועי.

בברכה,

מנחם משען
מנהל שרות ארצי



תוכן עניינים

- 1.....תוכנית עסקית הנדרשת ממועמד למוסד רשת ב – UMI
- 2.....תעודות, חוזים ורישיונות הנדרשים במוסד
- 3.....הסמכה מקצועית למוסד
- 5-4.....דרישות תקשורת ומחשוב
- 6.....מערך חלפים ולוגיסטיקה במוסד
- 7.....ספרות וכלי עבודה הנדרשים במוסד
- 8.....תקנים לצורכי תכנון, בינוי ותפעול מתקני שרות בחברת UMI
- 9.....נוהלי הבטחת איכות



הנדון: תוכנית עסקית הנדרשת ממועמד למוסד רשת ב – UMI

1. כללי:

מועמד אשר מעוניין להיות מרכז שירות מורשה בחברת UMI, יידרש להציג תוכנית עסקית על מנת שאפשר יהיה לקבוע את חוסנו הכלכלי.

2. מטרה:

הכנת תוכנית עסקית מפורטת ע"י גורם מקצועי המומחה לעניין.

3. שיטה:

א. התוכנית העסקית תיכתב על בסיס ראשי פרקים המפורטים בנספח 1.

ב. לבקשה יצורפו המסמכים הבאים:

- 1) קורות חיים של בעל המוסד
- 2) תעודות
- 3) המלצות
- 4) תעודת יושר

ג. עלות הטיפול בפניה, העברת נתונים, פגישות עבודה ובדיקת התוכנית העסקית ע"י בעל מקצוע המומחה לנושא תהיה בתשלום וע"י המועמד עפ"י תעריף שייקבע מראש בין הצדדים.

ד. התוכנית העסקית תוגש ב- 3 עותקים.



הנדון : תעודות חוזים ורישיונות הנדרשים במוסך

1. כללי:

מוסך רשת ב – UMI חייב לעמוד בדרישות משרד התחבורה ודרישות UMI בכל הקשור לתעודות הסמכה, רישיונות וחוזה התקשרות.

2. להלן הנדרש:

- רישיון לאחזקת מפעל ע"י משרד התחבורה.
 - אישור מוסך שרות ע"י משרד התחבורה.
 - הסכם הרשאה למוסך בין UMI והמוסך.
 - תעודת הסמכה לניהול מערכת איכות ISO.
 - כתב הסמכה למכונאות רכב דיזל ובנוין.
 - כתב הסמכה לחשמלאות רכב.
 - כתב הסמכה למיזוג אויר.
 - כתב הסמכה לתיקון מרכבי רכב.
 - כתב הסמכה לצבעות רכב.
- כתבי הסמכה נוספים בהתאם לשרות נוסף הניתן במוסך ומוכר ע"י משרד התחבורה.
 - רישיון להפעלת תוכנות מחשב למיניהן.



הנדון : הסמכה מקצועית למוסך

1. כללי:

בכל מוסך רשת ב – UMI יוגדרו תפקידי העובדים, אחריותם וסמכותם.

2. מטרה:

הסמכת בעלי התפקידים עפ"י תוכנית הכשרה מובנית ומתואמת ע"י UMI, על מנת שהמוסך יוכל להעניק שרות איכותי ומעולה עפ"י דרישות UMI והיצרן.

3. שיטה:

- א. כל בעל תפקיד יעבור הכשרה מקצועית אשר תכלול הדרכה עיונית ומעשית. משך ההכשרה תותאם לכישורי בעלי התפקיד המורשה.
- ב. תנאי להסמכת בעל התפקיד הינו מבחן הסמכה סופי.
- ג. עבור ההכשרות, ההדרכות והעזרים יידרש מהמוסך תשלום עבור דמי טיפול אשר ייקבעו מראש בין הצדדים.

4. להלן בעלי התפקידים אשר נדרש להכשירם:

- מנהל המוסך (מנכ"ל המוסך)
- מנהל טכני
- מנהל מחסן חלפים
- מנהל/יועץ שרות
- נאמן תביעות אחריות
- מנהל/פקיד משרד המוסך
- מנהל איכות/בטיחות/גהות
- מכונאים, חשמלאים ובעלי מקצוע נוספים.



הנדון : דרישות תקשורת ומחשוב

1. **כללי:**
במוסך רשת מורשה UMI נדרש ציוד תקשורת ומחשוב על מנת לעמוד בדרישות משרד התחבורה, היצרן ו – UMI.
2. **מטרה:**
קביעת האמצעים הנדרשים במוסך רשת.
3. **דרישות מחשב ותקשורת למוסך רשת:**
 - א. חיבור למרכז המחשב ב – UMI באמצעות קו IPVPN.
 - (1) קצב קו – 4 מגה.
 - (2) התקנת הנתב והגדרתו תתבצע ע"י בזק.
 - ב. קו ADSL המשמש את המוסך לגלישה באינטרנט.
 - ג. כל תחנות העבודה המתחברות ל-UMI מקושרות ברשת פנימית של המוסך ומגיעות לריכוז אחד (SWITCH).
 - ד. תחנות העבודה יהיו בעלות מערכת הפעלה XP ומעלה.
 - ה. תוכנת המוסך, תתמוך בהעברת הסטוריה, תביעות, לפי מבנה מסרים שהוגדר (תוכנות קיימות: נשרמוסכית 2000).
 - ו. מחשב ייעודי לתמיכה טכנית (לצורך תמיכה בספרות אלקטי, תכנות וכו') דרישות המחשב:
 - (1) מעבד I3 לפחות
 - (2) כונן DVD
 - (3) WINDOWS PRO 7
 - ז. תחנות עבודה לקטלוג אלקטרוני.
העבודה באמצעות קו התקשורת בשיטת TERMINAL SERVER
צג המחשב צריך להיות בגודל 17" לפחות ותמיכה ברזולוציה של 1024. חלק מהקטלוגים יותקנו במחשב המקומי במוסך.
 - ח. E-MAIL – כל מוסך יקבל 5 תיבות דואר.



4. תוכנות:

א. תוכנת OFFICE עפ"י דרישה עצמית של המוסד.

ב. GM :

(1 EPS – SNAP ON קטלוג אלקטרוני באינטרנט

(2 TIS WEB באינטרנט

ג. ISUZU :

(1 ELECTRONIC PARTS CATALOGUE - E.P.C - קטלוג אלקטרוני

באינטרנט

(2 TIS 2000 איסוזו + ספרות טכנית באינטרנט

5. קו תקשורת:

א. תקשורת טלפון:

ב. 3 קווי חוץ

ג. 1 קו פקס

ד. מענה קולי

ה. קו אינטרנט

ו. קו טלפונים פנימיים למחלקות (מרכזיה)

6. הגדרת עמדת חיבור למש"א.

7. ייתכן ויחולו שינויים ועדכונים בדרישות בהתאם לחידושי הטכנולוגיה, דרישות היצרנים והצורך התפעולי שיידרש בין המוסד ו- UMI וההיפך.



יוניברסל מוטורס ישראל בע"מ

נספח ספרות מקצועית

להלן הספרות המקצועית הנדרשת מכל מוסך רשת ב – UMI עפ"י המותגים עליהם הוא מוסמך.

:GM

EPC – SNAP - ON

אינטרנט - TIS WEB

TECHNICAL INFORMATION SYSTEM - T.I.S 2000

SERVICE INFORMATION - S.I

:ISUZU

ELECTRONIC PARTS CATALOGUE - E.P.C

ISUZU אינטרנט CSS NET

* הרשימה תתעדכן עפ"י הצרכים ובהתאם להוראות היצרנים.



הנדון : מערך חלפים ולוגיסטיקה במוסך

1. כללי:

בכל מוסך רשת ב – UMI נדרש מערך לוגיסטי אשר יתאים לאופי פעילותו וגודלו של המוסך. מערך לוגיסטי איכותי מהווה את מרכז הרווח של המוסך ובהתאם את רמת השרות הניתנת ללקוח.

2. מטרה:

קביעת תקני מלאי למחסן המוסך.

3. שיטה:

- א. גודלו ושטחו של המחסן ייקבע על פי אופי פעילותו בהווה ופוטנציאל התפתחותו העתידית.
- ב. המחסן ינוהל ע"י מלאי ממוחשב וייקבעו בו רמות מלאי מינימאליות עפ"י המותגים שעליהם המוסך מוסמך.
- ג. רמות מלאי מינימאליות יישמרו באופן קבוע על מנת לשמור על רמת השרות הנדרשת ללקוח.
- ד. רמות מלאי יעודכנו ע"י המוסך עפ"י המותגים והדגמים הרלוונטיים שלהם המוסך נדרש להעניק שרות.
- ה. במחסן המוסך יהיו שתי עמדות מחשב:
 - (1) עמדת קטלוג ממוחשב
 - (2) מסוף ל – UMI
 - (3) מדפסת
- ו. מובהר שאין לאפשר בתקשורת עם UMI גישה של UMI לנתונים בדבר מקור החלפים, כמויות רכישה ומקור הרכישה.



הנדון: ספרות וכלי עבודה הנדרשים במוסך

1. כללי:

במוסך יהיו את כל האמצעים הטכניים הנדרשים על מנת שיוכל להעניק שרות לסוגי הרכבים שלהם מוסמך המוסך.

2. מטרה:

מתן שרות מקצועי ואמין עפ"י הוראות משרד התחבורה, היצרנים ו UMI.

3. השיטה:

א. בכל מוסך יהיו אמצעים טכניים בקטגוריות הר"מ:

1. כלים ייעודיים בהתאם לדרישות היצרנים.
2. ספרות טכנית בהתאם לדרישות היצרנים.
3. כלי עבודה כלליים עפ"י דרישות משרד התחבורה.
4. אמצעים טכניים עפ"י דרישות משרד התחבורה, היצרנים ו UMI.
5. ספרות מקצועית ממוחשבת ע"פ דרישות ורישיון היצרנים.

ב. הנ"ל יהיו למותגים:

1. GM
2. איסוזו

ג. כלי העבודה יותאמו לכל מוסך עפ"י המותגים והדגמים הרלוונטיים שלהם המוסך נדרש להעניק שרות.

ד. כלי העבודה, הספרות והאמצעים יותאמו ויעודכנו עפ"י הצרכים, דרישות היצרנים, UMI ומשרד התחבורה.



הנדון: תקנים לצורכי תכנון, בינוי ותפעול מתקן שוק/שרות

1. כללי:

במתקני השיווק והשרות ניתנים שירותים מקצועיים לכלל כלי הרכב המיובאים ע"י UMI, ראיה כוללת של הצרכים והדרישות בתכנון ובינוי המתקן מהווים את הבסיס להצלחה ולשגשוג העסקי.

2. מטרה:

להגדיר סטנדרטים לתכנון ותפעול נכון ויעיל של מתקן השרות בהתאם לקריטריונים ואמות מידה שיאפשרו לעמוד ברמת שרות ומקצוענות גבוהה.

3. שיטה:

מוסך רשת יעמוד בתקנים הנדרשים עפ"י נספח 4, ייתכן מצב ש UMI תאפשר פתיחת מוסך אשר אינו עומד במלוא התקנים וזאת בתנאי שתהיה התחייבות מהמוסך לעמוד בהם עפ"י פרק זמן מוגדר או שקיבל פתור לתקן מוועדת היגוי מוסכים.

נספח 3 – תקני UMI לתכנון ותפעול תחנת שרות מורשה.



הנדון : נוהלי הבטחת איכות

1. כללי:

בכל מוסך רשת ב – UMI יהיו נוהלי הבטחת איכות המאושרים ע"י UMI וגוף המאושר להסמכת תקן איכות ISO 9001 ו- GM DIFFERENCE.

2. מטרה:

קביעת סטנדרטי שרות אחידים וברמת איכות גבוהה.

3. שיטה:

- א. מוסך רשת ב – UMI יהיה מאושר ומוסמך לתקן איכות ISO ו- GM DIFFERENCE (המתעדכנים מעת לעת).
- ב. המוסך ימלא את דרישות נותן ההסמכה הן בביקורות יזומות על ידי המסמך והן בתיקון הליקויים.
- ג. תוקף תקן האיכות ISO מהווה תנאי להיות מוסך רשת בחברת UMI.
- ד. על המוסך להיות מוסמך לתקן GM DIFFERENCE.



נספחים

- 1 - תהליך הכשרה למוסד
 - 2 - תקציר תקני UMI לתכנון ותפעול
- תחנת שירות מורשה



יוניברסל מוטורס ישראל בע"מ

נספח 1

תהליך הכשרה למוסד



תהליך הכשרה למוסך

שם מנהל המוסך ובעל ההסמכה : _____
שם מנהל השרות במוסך : _____
שם המנהל הטכני במוסך : _____
שם נאמן התביעות במוסך : _____
שם מנהל המחסן : _____

שמות המכונאים במוסך :

- _____ .1
- _____ .2
- _____ .3
- _____ .4
- _____ .5
- _____ .6
- _____ .7
- _____ .8

שמות בעלי המקצוע הנוספים במוסך :

- _____ .1
- _____ .2
- _____ .3
- _____ .4
- _____ .5
- _____ .6
- _____ .7
- _____ .8



הכשרה מעשית ועיונית לעובדי המוסך עפ"י מותגים

GM	איסוזו	מותג / שם העובד

שם המסמיך: _____

הסמכת המוסך לתחום תביעות אחריות:

שם העובד: _____
שם המסמיך: _____

הסמכת המוסך לתחום החלפים:

שם העובד: _____
שם המסמיך: _____

הסמכת המוסך לתחום השרות:

שם העובד: _____
שם המסמיך: _____



הסמכת המוסך לתחום הטכני:

שם העובד: _____

שם המסמך: _____

ביקורת מקיפה בכל התחומים הנדרשים ע"י UMI והכשרה סופית לתחילת עבודה

מח' שרות – שם המסמך: _____

מח' טכנית – שם המסמך: _____

אגף החלפים – שם המסמך: _____

תביעות אחריות – שם המסמך: _____



הנדון: נוהל הסמכת יועץ שרות

כללי

תפקיד יועץ השרות במוסך מהווה תפקיד מפתח במגע עם הלקוחות וברמת השרות הניתנת ע"י המוסך - "חלון הראווה" של המוסך. לפיכך, הוחלט כי יועץ השרות יעבור הסמכה מסודרת שתכלול את נהלי החברה ואת המיומנויות ההתנהגותיות שעליו לפתח במסגרת תפקידו.

מטרה

הקניית כלים מקצועיים ושירותיים לטיפול אחיד בלקוח ברשת UMI והסמכה ליועץ שירות.

שיטה

- **הדרכה אישית באמצעות מחשב**: יועץ השרות יודרך במוסך באמצעות תוכנת מחשב ייחודית שפותחה מיוחד עבור חב' UMI. התוכנה מכילה הסברים, נהלים, המחשות, ותרגולים בשיטת המולטימדיה.
- **חונכות אישית**: יישום החומר באופן מעשי. מדריך יגיע למוסך וילווה את יועץ השרות בעבודתו היומיומית.
- **מפגשי העשרה קבוצתיים**: סדנאות בנושא מתן שרות ודיון באירועים מחיי היומיום במוסך.
- **מבדק הסמכה**: מבדק עיוני ומעשי יתקיים בתום תקופת ההדרכה, תעודת הסמכה תינתן בהתאם.

נושאים

- שינוי תפיסה: מבוחר ליועץ שירות.
- תהליכי עבודה מרגע קבלת הרכב ועד למסירתו.
- רכישת מיומנויות מתן שירות.

משך ההדרכה

- 15 שעות חונכות אישית ע"י חונך מוסמך מטעם UMI במוסך עצמו.
- שלוש סדנאות הכוללות נהלי עבודה ומיומנויות התנהגותיות.



הנדון: הסמכת מנהל מחסן/מחסנאי במוסך

1. כללי:

מחסן החלפים הינו אחד ממוקדי הפעילות העיקריים של המוסך ואמצעי להבטחת רמת השרות ללקוח. על מנת להבטיח תפקוד מקצועי ויעיל בתחום, נדרשים מנהלי המחסן והצוות לעבור הכשרה שתקנה להם כלים למטרה זו.

2. מטרה:

הקניית כלים תפעולים וניהוליים למנהל המחסן וצוותו.

3. דרישות מינימום:

א. מנהל המחסן - ניסיון מקצועי בניהול מחסן של כ 3 שנים לפחות.

- ידע בהפעלת מחשב ו PC

- אנגלית טכנית

ב. מחסנאי:

- ידע בהפעלת מחשב ו PC

- אנגלית טכנית

השיטה:

1. הדרכה אישית מינימאלית של כ 5 ימי הדרכה מעשיים ותיאורטיים במרכז

הלוגיסטי של החברה שכוללת:

א. הכרת תהליך הזמנות

ב. שיטות עבודה

ג. קטלוגים אלקטרוניים

ד. הכרת הדגמים

ה. נוהלי עבודה שונים

ו. הזמנות מרוכזות

2. השתלמות קטלוגים אלקטרוניים ונהלי האגף.

3. מבחן הסמכה.



הנדון: הסמכת נאמן תביעות

דרישות מנאמן התביעות

1. הכרת תוכנת המוסך
2. הבנה טכנית
3. אנגלית ברמה טובה
4. היכרות עם עבודה בסביבה ממוחשבת

נושאי למידה

1. הכרת נהלי UMI והיצרנים השונים – פרק זמן של 6 שעות (כבסיס).
2. הכרת מחשב UMI (פעולה, שאילתות, דוחות) – פרק זמן של שעתיים.
3. תהליך הגשת תביעה (דוחות טכניים, בקשות, שידורים ל- UMI וכו') – 4 שעות.
4. לימוד תוכנות עזר כגון EPC, TIS, ו- WIZ כבסיס לעבודה שוטפת – 5 שעות.
5. יישום שימוש בתוכנות עזר – 3 שעות.

סה"כ שעות הדרכה ראשונית לעבודה כנאמן תביעות 20 שעות הדרכה שהם יומיים וחצי של עבודה.



הנדון: הסמכת מנהל טכני למוסך רשת

1. **כללי:**
המנהל הטכני במוסך אחראי על הרמה המקצועית של עובדי המוסך, מתן הנחיות מקצועיות ופיקוח על ביצוען, כל זאת על פי הוראות משרד התחבורה, הוראות היצרן והיבואן.
2. **מטרה:**
להורות על שיטת הדרכה וההסמכה של המנהל הטכני.
3. **דרישות מינימום:**
 - א. בעל תעודות מוכרות ע"י משרד התחבורה.
 - ב. ידע באנגלית טכנית ברמה נאותה.
 - ג. ידע בהפעלת מחשב ו PC.
 - ד. בעל וותק מקצועי של 5 שנים בתחומו.
4. **נושא ההדרכה וההסמכה:**
 - א. הכרת כלל הדגמים שלהם המוסך יוסמך.
 - ב. לימוד תיאורטי של הדגמים במחלקת ההדרכה של UMI.
 - ג. עבודה מעשית במוסך המרכזי.
 - ד. הכרת נוהלי העבודה בחברה.
 - ה. משך ההדרכה יהיה עפ"י כישורי המועמד.
 - ו. מבחן הסמכה.



הנדון: הכשרת בעלי תפקידים במוסך רשת

1. כללי:

במוסך רשת קיימים בעלי תפקידים אשר נדרש להכשירם בעבודה מעשית וידיעת נהלים בהתאם לדרישות התפקיד.

2. מטרה:

קביעת קו מנחה להכשרת בעלי התפקידים הר"מ במוסך רשת.

3. שיטה:

- א. בנוסף לבעלי התפקידים המקצועיים המוגדרים בנספח זה, קיים צורך להכשיר ולהסמיך בעלי תפקידים נוספים במוסך.
- ב. הכשרת והסמכת בעלי התפקידים הר"מ וכן נוספים יהיה בתאום בין מנכ"ל המוסך ומוביל הכשרת המוסך ב UMI.
- ג. משך ההכשרה יהיה בהתאם לכישורי המועמד.
- ד. להלן בעלי התפקידים אשר נדרש להכשירם:

(1) מנהל מוסך (מנכ"ל המוסך).

(2) מנהל/פקיד משרד המוסך (דיילת שרות).

(3) מנהל איכות

(4) בעלי מקצוע כגון: מכונאים, חשמלאים, מיזוג אויר, פחות, צבע ואביזרים.