

# אמות מידה למרכז שירות לרכב "קיה"



The Power to Surprise



טלקאר חברה בע"מ

\*אמות המידה מעודכנים לפברואר 2017

## אמות מידה למרכז שירות לרכב "קיה"

### 1. הגדרות

#### היצרן:

קיה מוטורס (Kia Motors).

#### היבואן:

טלקאר חברה בע"מ.

#### מרכז שירות:

מוסד מורשה כדין מטעם משרד התחבורה ובעל רישיון על פי חוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב, התשע"ו-2016 ("חוק רישוי שירותים").

### 2. רקע כללי

2.1 ספר זה מטרתו למצב קווים מנחים וסטנדרטים עבור כל מרכז שירות המבקש להעניק שירותי תחזוקה לרכבי קיה ("מרכז שירות מועמד" או "המבקש"). ספר אמות המידה כולל בין היתר פרקים בנושאי דרישות סף, תכנון מרכז שירות, ארגון משאבי אנוש, תחזוקה, כלים ייעודיים, ציוד, חלפים, הנהלת מרכז השירות, בקרת איכות, שיווק השרות, הנהלת יחסי לקוח, דרישות מבנה וכו'.

2.2 **הצלחת השירות** - רוב הפעולות של שירות קיה מבוססות על השגת שביעות רצון לקוחות כבר במפגש תיקון טיפול הראשון. על כן ישנה חשיבות עליונה בעמידה בתנאי אמות המידה.

2.3 ספר זה מהווה את היסוד בגישת השירות של טלקאר, ומכיל את החובות החלות על כל מרכז שירות המבקש להעניק שירותי תחזוקה לרכבי קיה ועל הדרכים היעילות ביותר לתפעל ולנהל מערך שרות.

#### הספר מכיל את החלקים הבאים:

- 2.3.1 דרישות סף.
- 2.3.2 תכנון מרכז שירות ומספר תאי עבודה.
- 2.3.3 (Service Space Identity) SI.
- 2.3.4 ארגון משאבי אנוש- תיאור משרות וכוח אדם.
- 2.3.5 כלים, ציוד וספרות טכנית.
- 2.3.6 תהליך השרות - 10 שלבי השרות (10 Steps Service).

- 3.1 **הזכויות במקרקעין** - חובת המבקש להוכיח בעלות/ זכות שכירות במקרקעין לתקופה של 10 שנים לפחות החל מיום החתימה על הסכם ההרשאה. כל שינוי בזכויות המקרקעין בין בבעלות ובין בשכירות יובא בטרם יבוצע השינוי לידיעת טלקאר ולאישורה. במקרה שהמקרקעין הינם בשכירות כאמור, נדרש שעצם ההתקשרות בהסכם ההרשאה ואו ההפעלה של מרכז שירות במקרקעין לא תזכה את המשכיר של המקרקעין בזכות לשנות, לבטל, לסיים או לקצר את תקופת השכירות, והיא לא תהווה הפרה של הוראות הסכם השכירות.
- 3.2 **יכולת פיננסית** - המבקש יציג יכולת פיננסית (הון עצמי) מספיקה על מנת לעמוד בנטל של הקמת מרכז שירות מורשה של טלקאר, לרבות בעניין מכשור, כוח אדם, כלים, חלפים, ציוד וכל יתר ההוצאות הנובעות מהקמת מרכז השירות.
- 3.3 **הפרדה מיתוגית** - במרכז השירות המועמד יוקצה אזור נפרד לטיפול ברכבי קיה בלבד אשר יעמוד בכל דרישות אמות המידה כפי שמופיעות בספר זה. הפרדה כאמור תבוא לידי ביטוי בהקצאת כוח אדם, ביגוד, שילוט, נראות כללית וניירת רשמית נפרדת.
- 3.4 **תכנית עסקית** - המבקש יגיש תכנית עסקית המלווה על ידי רו"ח מוסמך, אשר תאושר על ידי טלקאר.
- 3.5 **סולבנטיות בעלי המניות של מרכז השירות המועמד** - המבקש ימסור את מלוא המידע הנדרש לצורך בדיקת סולבנטיות של המבקש ובעלי המניות של מרכז השירות המועמד.
- 3.6 **העדר עבר פלילי** - על המבקש ובעלי המניות של מרכז השירות המועמד להציג אישורים מתאימים לפיהם לא הורשעו בעברם בעבירה פלילית ואין נגדם הליכים תלויים ועומדים בגין עבירות שיש עימן קלון. היה והמבקש או בעלי המניות של מרכז השירות המועמד הורשעו בעבירה פלילית לא יוכלו להגיש מועמדות להקמת מרכז שירות מטעם היבואן.
- 3.7 **פעילות מרכז השירות תעמוד בדרישות הדין** - על המבקש להוכיח בכל עת כי הפעילות הנעשית במרכז השירות עומדת בדרישות החוק והרשויות הרלוונטיות לפעילותו והסמכתו של מרכז השירות. לעניין סעיף זה הרשויות המוסמכות, לרבות ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, משרדי הממשלה הרלוונטיים, הרשות המקומית בה מוקם מרכז השירות, כיבוי אש, וכו'.
- האחריות הבלעדית לעמידה בדרישות הדין ובהשגת מלוא האישורים הנדרשים לשם הפעלת וניהול מרכז השירות הינה על מרכז השירות.
- המבקש יציג את מלוא האישורים הנדרשים להפעלת מרכז השירות על פי דין לטלקאר, טרם חתימה על הסכם הרשאה למרכז שירות מורשה וככל שיתבקש לכך על ידי טלקאר או מי מטעמה.
- המבקש לא יעשה כל שימוש או שינוי או גריעה בסימן המסחרי של היצרן ללא אישור בכתב מטלקאר.

3.8 **כתב ויתור על פרטיות וסודיות** - המבקש יחתום על כתב ויתור על פרטיות וסודיות לפיו טלקאר, בעצמה או באמצעות מי מטעמה, לרבות חוקר פרטי מורשה, רשאית לבדוק את מידת התאמתו של המבקש לפתוח מרכז שירות ואת עמידתו באמות מידה אלה, לרבות באשר לעברו הפלילי ומצבו הכלכלי. כתב ויתור על פרטיות וסודיות מצורף **בנספח ג'** לספר זה.

#### 4. **תכנון מרכז שירות ומספר תאי עבודה**

4.1 שטח מרכז השירות ומספר תאי העבודה יקבע תוך התחשבות בפוטנציאל המכירות, הערכת מספר הרכבים באזור, צפי כניסות רכבים חודשית, איכות העבודה והתחזית העסקית. כיוון שלכל מרכז שירות נתונים תכנים ואמצעים שונים, גודל ושטח המוסך יקבעו באמצעות שכלול מלוא הנתונים הרלוונטיים כאמור לעיל וזאת כמפורט **בנספח ד'** לספר זה. עוד מצורף קובץ (Service Space Identity) SI **בנספח ה'** המפרט את דרישות התכנון מרכז השירות.

ככל שידרש לכך בעתיד, בהתאם לדרישת טלקאר, יותאם ויוגדל שטח מרכז השירות זאת בהתחשב, בין היתר, בכמות הלקוחות הנכנסים.

4.2 מרכז השירות יכלול תאי עבודה כלליים, משרדים, אזורי המתנת לקוחות, חדרי עבודה, מחסנים ואזורים המיועדים לעובדים.

#### **תכנון מרכז השירות:**

- יש לתכנן את מרכז השירות על פי נפח הזמנות העבודה, סוגי העבודה וכו' הסידור הבסיסי יהיה כדלקמן:
- לטובת שירות מהיר על המוסך להיות קרוב לאזור הקבלה, לטכנאים ולמחסן החלפים, עליו להיות נוח לגישה. רוב תאי העבודה יהיו ממוקמים בחלק הפנימי של מוסך השירות, קרובים לחדרי הכלים והשיפוצים.
- מידות תאי העבודה תלויים במידת בולטות כלי הרכב כשהדלתות פתוחות, רדיוס הסיבוב ותנאי העבודה. מידות תאי העבודה הנדרשות המינימליות, כדלקמן:  
מידת תא עבודה לרכב נוסעים – אורך 6 מטר, רוחב 4 מטר.  
מידת תא עבודה לרכב מסחרי קל – אורך 8 וחצי מטר, רוחב 4.5 מטר.

#### 4.3 **פרמטרים בסיסיים לתכנון מרכז שירות קיה:**

4.3.1 פריסת המוסך לטובת תפוקה מקסימלית:

- מספר מתאים של יציאות כוח זמינות היכן שצריך.
- פריסת המוסך תהיה מתוכננת לניקוי קל.

4.3.2 תדמית טובה מול הלקוח - הסגנון, הצבעים הסמלים והשלטים של מרכז השירות יותאמו לאמות המידה כמפורט בספר זה ויהיו אחידים מול כל רשת השירות במטרה להציג חזית אחידה של מרכזי שירות מורשים של טלקאר.

4.3.3 הרמוניה עם הסביבה יילקחו בחשבון בתהליך עיצוב מרכז השירות.

4.3.4 מרכז השירות ישמר נקי ומסודר באופן המקרין איכות גבוהה של שירות אשר יעמוד בציפיות הלקוח ומבני מרכז השירות יהיו במצב תקין בכל עת ובהתאם לדרישות טלקאר.

מבלי לגרוע מהאמור בחוברת זו, מרכז השירות יעמוד בכלל הדרישות של המשרד לאיכות הסביבה ודרישות הרשויות המקומיות בנושאי איכות הסביבה.

מרכז השירות יקפיד על פינוי חומרים בהתאם לדרישת המשרד לאיכות הסביבה (פינוי מסננים, שמנים, מצברים וכו').

4.3.5 מכשירי בדיקה מתקדמים וציוד יוצבו במקומות אסטרטגיים ככל שניתן ויאפשרו ללקוחות לראותם מחדר ההמתנה. מקומות שכאלו יעבירו מסר חזותי של רמה טכנית ושירותית גבוהה.

4.3.6 נוחות ללקוח:

- מרכז השירות ימוקם במקום נוח ונגיש.
- הכניסה לאזור השירות, היציאה, אזור הקבלה והחניה יסומנו בבירור, ויעשה שימוש בשלטי הכוונה ברורים בהתאם לאמות המידה.
- חדר המתנה נוח עם גישה נוחה לשירותים יעמוד לרשות הלקוחות.
- תהיה גישה נוחה עבור הלקוחות לאזורי המכירה, החלפים והאביזרים מחדר ההמתנה.
- מס' מתאים של מקומות חניה עבור לקוחות שירות ימוקם קרוב לאזור מרכז השירות.

4.3.7 פונקציונאליות מרכז השירות - תוקדש מחשבה לשימוש יעיל במבנה מרכז השירות:

- יש לנתח את התנועה במרכז השירות כדי לוודא סידור נכון של כל האמצעים. פריסת אזור הקבלה, תאי העבודה, חדרי השיפוצים והמעברים יאורגנו על פי זרימת העבודה במרכז השירות.
- יש לקחת בחשבון את התנועה הפנימית במרכז השירות למשל, תנועת עגלות המשנעות חלפים, ספקים, כלים וחומרים.

- זרימת התנועה משפיעה מאוד על יעילות ובטיחות העבודה במרכז השירות.
- רכבים יוכלו לצאת ולהיכנס לתאי העבודה בלי שיהיה צורך להזיז רכבים אחרים לטובת העניין.
- התנועה בתוך מרכז השירות תתוכנן תוך התבססות על התנועה ברחובות הסמוכים ובתוך מרכז השירות עצמו.

4.4 דרישות השילוט במרכז השירות יהיו כמפורט ב**נספח ו'** לספר זה.

4.5 עיצוב ותכנון מרכז השירות ילווה על ידי אדריכל מטעם טלקאר. מרכז השירות ישלם את העלויות הכרוכות בליווי האדריכל.

## 5. ארגון משאבי אנוש

5.1 מרכז השירות יעסיק, בכל עת, עובדים בעלי המיומנות הנדרשת, מקצועיים ואמינים למתן מלוא השירותים הניתנים על ידי מרכז השירות. זאת על-פי הפירוט הבא ובכפוף לכמות הנדרשת, זאת כמפורט ב**נספח ז'** לספר זה:

- מנהל מרכז שירות.
- מתאם שירות.
- יועץ שירות.
- מנהל עבודה.
- טכנאים.
- טכנאי אבחון.
- מנהל מחסן.

מספר העובדים ייקבע על-פי גודלו ו/או היקף פעילותו של מרכז השירות ו/או לפי הנחיות היבואן/ היצרן כפי שמפורט בנספח כאמור.

5.2 עובדי מרכז השירות, כל עובד בהתאם למיומנותו הנדרשת, יעבור את מלוא ההסמכות המקצועיות הנדרשות על ידי משרד התחבורה וכן בהתאם לדרישות ההסמכה/ הדרכות של היבואן/ היצרן. מרכז השירות ישלם בגין עלויות ההסמכה של עובדיו כאמור.

5.3 ביגוד עובדי מרכז השירות -

5.3.1 מרכז השירות ירכוש עבור עובדיו בגדי עבודה זאת כמפורט ב**נספח ח'** לספר זה.

5.3.2 על כלל עובדי מרכז השירות להקפיד על תקן הלבוש כאמור בנספח ועל הופעה חיצונית מסודרת ואחידה.

**ניירת רשמית מרכז השירות** .6

הניירת במרכז השירות תהיה ממותגת בהתאם להנחיות היצרן ו/או היבואן (חשבוניות, כרטיסי עבודה, מעטפות, ניירות מכתבים, תזכירים, וכ"ו) כמפורט **בנספח ט'** לספר זה.

**כלים, ציוד וספרות טכנית** .7

7.1 על מרכז השירות להצטייד בכלי העבודה, ציוד וספרות טכנית הכל כמפורט **בנספח י'** לספר זה.

7.2 חלפים-

7.2.1 במסגרת תיקונים המבוצעים במסגרת אחריות היצרן או היבואן, Recall, ירכוש מרכז השירות חלפים ישירות מהיבואן.

7.2.2 רכישת החלפים תעמוד בדרישות חוק רישוי שירותים.

7.2.3 מרכז השירות יוודא, לפני כל רכישת חלף ולפני השימוש בו, כי אותו חלף עומד בדרישות חוק רישוי שירותים ובהתאם לדגם הרכב הספציפי לו יינתן השירות, זאת בכפוף לדרישת סעיף 133 לחוק רישוי שירותים.

7.2.4 מסירת מידע על חלפים- מרכז השירות יימסור לידי טלקאר מידע על חלפים אשר נרכשו מטלקאר ונעשה בהם שימוש (זאת בכפוף לחוק רישוי שירותים).

7.2.5 מרכז השירות ינהל את מלאי והזמנת החלפים באופן ממוחשב ועל פי נהלי עבודה קבועים.

7.2.6 מרכז השירות יקפיד לפרט בחשבונית המוצאת ללקוח את הפרטים הבאים, בין היתר (זאת בכפוף לחוק ותקנות רישוי שירותים):

- סוג החלף (מקורי/ חליפי/ משומש).
- תקופת האחריות המוענקת לחלף.

7.2.7 במחסן מרכז שירות יהיה בכל עת מלאי חלפים לצרכי תחזוקה וטיפולים שותפים מתאים לדגמי הרכב המשוקים ע"י טלקאר, מלאי החלפים יתעדכן בהתאם לדגמי הרכב שישווקו ע"י טלקאר.

7.2.8 חלפים באחריות: חלקי חילוף אשר יוחלפו במסגרת אחריות היצרן ו/או טלקאר יאוחסנו במחסן ייעודי בשיטת 4 מדפים, כל חלק מוחלף יוחזר לאריזתו במקורית וייתויג בתג אחריות המפרט את פרטי הרכב וסיבת ההחלפה, החלק יאוחסן במדף הייעודי של אותו החודש.

## **נספחים**

נספח א' – הסכם בקשה למתן הרשאה ראשוני

נספח ב' - נוסח הסכם הרשאה

נספח ג' – כתב ויתור על פרטיות וסודיות

נספח ד' – תכנון מרכז שירות

נספח ה' - SI (Space Identity)

נספח ו' – דרישת שילוט

נספח ז' - ארגון משאבי אנוש

נספח ח' – ביגוד עובדי מרכז השירות

נספח ט' – ניירת מרכז השירות

נספח י' – כלים ציוד וספרות טכנית





The Power to Surprise

## נספח א' – הסכם עקרוני

## הסכם עקרוני

שנערך ונחתם בתל אביב ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ 2016

בין: **טלקאר חברה בע"מ**  
**מרח' המסגר 32, תל-אביב**  
**("טלקאר")**

לבין: \_\_\_\_\_  
מרחוב \_\_\_\_\_  
**("מבקש ההרשאה")**

**הואיל** וטלקאר הינה היבואנית הישירה והמשווקת של כלי רכב מתוצרת Kia Motors Corporation **("היצרן")**;

**והואיל** ועל פי דין טלקאר נדרשת להעניק שירותי תחזוקה לכלי הרכב שהיא מייבאת ומשווקת באמצעות מרכזי שירות;

**והואיל** ומרכזי השירות מטעם טלקאר המעניקים שירותי תיקונים, תחזוקה וטיפול נדרשים לעמוד באמות המידה כפי שאלו התפרסמו באתר האינטרנט של טלקאר ואשר עשויים להשתנות מעת לעת.

**והואיל** ובוצעה פנייה מטעם מבקש ההרשאה לטלקאר על מנת להקים מרכז שירות מטעמה אשר יעניק שירותי תחזוקה וטיפול לרכבי היצרן.

**לפיכך הותנה, הוצהר והוסכם בין הצדדים כדלהלן:**

### **א. הצהרות והתחייבויות מבקש ההרשאה**

1. מבקש ההרשאה מצהיר כי הוא קרא והבין את הדרישות ועקרונות אמות המידה להקמת מרכז שירות מטעם טלקאר המפורסמים על ידה, כי מכלול הדרישות המפורטות באמות המידה מקובלות עליו וכי הוא יכול לעמוד בהן.

2. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל – מבקש ההרשאה מתחייב לפעול בהתאם לתוכנית העסקית להקמת מרכז שירות כפי שתאושר על ידי טלקאר. מבקש ההרשאה מתחייב לפעול ולעמוד בלוחות הזמנים שיפורטו על ידי טלקאר.

3. ידוע למבקש ההרשאה כי אמות המידה המפורסמות על ידי טלקאר עשויים להשתנות ולהתעדכן מעת לעת, על מבקש ההרשאה לעמוד בתנאי אמות המידה המעודכנות. ככל ומרכז השירות לא יעמוד בדרישות אמות המידה המעודכנות (תוך תקופת זמן סבירה שתיקבע על ידי טלקאר), טלקאר רשאית שלא להתיר למבקש ההרשאה להקים מרכז שירות מטעמה.

4. עלות ההקמה והשיפוץ של מרכז השירות יחולו על מבקש ההרשאה בלבד. עלות הקמת מרכז השירות מוערכת בכ- \_\_\_\_\_ ש"ח.

**ב. הצהרות והתחייבויות טלקאר**

5. טלקאר תסכים להתקשר עם מבקש ההרשאה בהסכם הרשאה (כמפורט בנספח ב' לאמות המידה) ("הסכם ההרשאה") על מנת שישמש כמרכז שירות מטעמה ככל ויתקיימו מלוא התנאים כדלקמן:

5.1 מבקש ההרשאה פעל בהתאם להתחייבויותיו והצהרותיו כאמור במסמך זה (וככל שיידרש בהתאם לאמות המידה המתעדכנים מעת לעת).

5.2 מבקש ההרשאה עמד בלוחות הזמנים שנקבעו על ידי טלקאר.

6. הסכמת טלקאר, כאמור לעיל, מותנית וכפופה לכך שטלקאר עודנה משמשת כיבואנית הישירה של כלי הרכב מתוצרת היצרן ומשווקת שלהם במועד החתימה על הסכם ההרשאה.

7. חתימה על הסכם זה, התקדמות בתוכנית העסקית ובלוחות הזמנים שימסרו על ידי טלקאר (וכל מצג אחר שניתן על ידי טלקאר או מי מטעמה) אינם מהווים כשלעצמם אישור מצדה של טלקאר כי מבקש ההרשאה יעמוד בתהליך מתן ההרשאה. חתימה על הסכם ההרשאה בלבד מהווה אישור סופי מצדה של טלקאר לכך שמבקש ההרשאה עמד במלוא הדרישות בהסכם זה וכי הוא מהווה מרכז שירות מטעמה של טלקאר.

8. אין בחתימת טלקאר על הסכם זה כדי למנוע ממנה להעלות טענות לעניין אי התאמתו של מבקש הרשאה לשמש כמרכז שירות מטעם טלקאר.

9. מימון הקמת מרכז השירות בהתאם לאמות המידה מוטל על מבקש ההרשאה, חתימה על הסכם זה והתקדמות בהליך ההרשאה אין בו כדי להטיל על טלקאר אחריות כלפי מבקש ההרשאה או מי מטעמו.

10. ככל והליך ההרשאה לא יושלם לכדי חתימה על הסכם ההרשאה וככל ותהליך ההרשאה יופסק בשל הפרת האמור בהסכם זה, למבקש ההרשאה לא תהא כל זכות לטעון או להיפרע מטלקאר להשבת הוצאותיו או לשיפוי בגין נזקיו.

11. כתובות הצדדים הם כאמור בכותרת של הסכם זה (ככל ויחול שינוי בכתובת של מי מהצדדים יודיע על כך בכתב למשנהו). כל דבר דואר שישלח בקשר להסכם זה בדואר רשום לכתובת הנ"ל ייחשב כאילו הגיע ליעדו חמישה (5) ימים לאחר שיגורו. משלוח בפקס ייחשב כאילו הגיע ליעדו יומיים (שני ימים) לאחר קבלת האישור על הגעתו לכתובת הנמען.

12. הצדדים מסכימים כי במקרה של סכסוך משפטי, הסמכות הבלעדית תהא נתונה לבתי המשפט במחוז מרכז, לפי העניין, אשר תהא להם (ורק להם) סמכות שיפוט ייחודית ובלעדית בכל הקשור להסכם זה או הנובע הימנו.

**ולראיה באו הצדדים על החתום:**

מבקש ההרשאה

טלקאר בע"מ



The Power to Surprise

## נספח ב' - נוסח הסכם הרשאה



טלקאר חברה בע"מ

**חֹזֵה**

שנערך ונחתם בתל-אביב ביום \_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ 2016

בין

טלקאר חברה בע"מ  
מרחוב המסגר 2, תל – אביב 67776  
(להלן "היבואן")

**מצד אחד,**

לבין

\_\_\_\_\_, ח.פ. \_\_\_\_\_  
מס' תיק במשרד התחבורה \_\_\_\_\_  
מרחוב \_\_\_\_\_  
(להלן - "המוסד")

**מצד שני,**

והיבואן מייבא לישראל בין היתר כלי רכב מדגמי KIA וסניונג ("כלי הרכב"); והואיל:  
והיבואן מעוניין להבטיח מתן שרות ברמה גבוהה ואיכותית לכלי הרכב במסגרת מוסכים נוספים למוסכים שבבעלותו, אשר יפעלו כקבלנים עצמאיים;  
והיבואן מעוניין שהמוסד יפעל כמוסד מורשה למתן שרות לכלי הרכב וזאת כקבלן עצמאי ובהתאם לתנאים ולתניות הקבועים להלן, והמוסד מעוניין לפעול כמוסד מורשה כאמור;  
והמוסד מצהיר שיש לו את הידע, הניסיון, האמצעים, כח האדם, היכולת והאישורים הדרושים, לרבות אישור משרד התחבורה, להענקת שרות לכלי הרכב ולהפצת חלפים, ברמה גבוהה ואיכותית ובסטנדרט הנדרש על - ידי היבואן ועל - ידי היצרן של כלי הרכב;

## לפיכך, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

### 1. מבוא נספחים וכותרות

- 1.1 המבוא לחוזה זה וכל הנספחים המצורפים לו מהווים חלק בלתי נפרד מחוזה זה.
- 1.2 כותרות חוזה זה נערכו למטרת נוחיות התמצאות גרידא ואין לעשות בהן כל שימוש לצרכי פרשנותו.

### 2. המוסך מצהיר ומאשר כדלקמן:

- 2.1 כי יש בחזקתו ובשליטתו מקום מתאים לניהול מוסך ומחסן חלפים ("מבנה המוסך"), בכתובת המופיעה ברישא להסכם זה ובשטח שסוכם עם היבואן.
- 2.2 הוא בעל הידע, הניסיון והמומחיות במתן שירותי מוסך לכלי רכב, לרבות שירותי חשמל, מיזוג אוויר, צבע ופחחות ("השירותים").
- 2.3 לרשותו עומדים כל האמצעים, הציוד, המכשור וכוח האדם הדרושים לניהול המוסך ומחסן החלפים.
- 2.4 בידיו כל ההיתרים, הרישיונות והאישורים הדרושים בכל חיקוק (לרבות מטעם משרד התחבורה) לניהול וקיום עסק לרבות מוסך, וכן תעודות הסמכה לעובדים מקצועיים.

### 3. הרשאה

- 3.1 בהסתמך על הצהרות המוסך המפורטות לעיל, נותן בזה היבואן למוסך הרשאה לכך שישימש כמוסך מורשה כלי רכב. המוסך מתחייב לנהל ולקיים את המוסך בהתאם לאמור בחוזה זה, לאמות המידה של היבואן והיצרן ("אמות המידה") ולהוראות החקיקה, הכל כפי שיהיו מעת לעת.

### 4. ניהול המוסך

המוסך מתחייב לנהל את המוסך בהתאם לאמות המידה, ובנוסף כדלקמן:

- 4.1 להעניק שרות לקהל בכל יום בשעות העסקים הרגילות. מבנה המוסך, והציוד שלהם יהיו ברמה גבוהה ואיכותית, אשר תעמוד בסטנדרטים של היבואן ושל היצרן.
- 4.2 מבנה המוסך יישאו שילוט הולם הנושא את שם המותג בהתאם להוראות סעיף 14.1 להלן וכל שילוט אחר שייקבע על - ידי היבואן. המוסך יישא בכל ההוצאות הכרוכות בהפעלת הפרסומים והשלטים כאמור לרבות הוצאות רישוי, חשמל ומיסים.
- 4.3 מבנה המוסך והחנות יהיו בנויים כהלכה, מעוצבים בצורה אסתטית, מסודרת, נקיה ותואמת את הוראות היבואן והיצרן (לרבות לענין חזות פנים וחוצ) ובמצב תקין.

- 4.4 עובדי המוסך ונציגיו יהיו בעלי הופעה מסודרת, ילבשו בגדי עבודה תואמים את הוראות היבואן והיצרן, ויקפידו על אדיבות, נימוס והליכות נאותים.
- 4.5 המוסך ינהל את עסקו תוך שמירה והקפדה על כל הוראות הדין וישלם במועד כל המסים, האגרות, הארנונות והתשלומים האחרים המוטלים עליו, לרבות דמי השכירות ומשכורות לעובדיו.
- 4.6 המוסך יקבל את כל האישורים הדרושים מהשלטונות המוסמכים בקשר לניהול עסקו לפני תחילת פעולתו בהתאם לחוזה זה. המוסך מתחייב, באם יידרש ע"י היבואן לעמוד בכל הדרישות לצורך קבלת תקן ISO 9002 ולפעול בהתאם להוראותיו. כל ההוצאות הקשורות בקבלת אישורים כלשהם יחולו על המוסך.
- 4.7 המוסך מתחייב לעמוד בדרישות היבואן בכל הקשור למערכת המחשוב של עסקו.
- 4.8 נציגי היבואן ו/או היצרן יהיו רשאים, בכל עת, לבקר במבנה המוסך ו/או החנות ולבדוק את האופן והצורה בהם מנהל המוסך את עסקיו, ולקבל כל נתון, מידע ומסמכים שהיבואן רשאי לקבל עפ"י כל דין.
- 4.9 המוסך מתחייב לתקן, תוך זמן סביר, כל ליקוי שנמצא בביקורת שנערכה ע"י נציגי היבואן או היצרן, וזאת מבלי לגרוע מיתר הסעדים הנתונים ליבואן עפ"י חוזה זה והדין, במקרה של הפרת החוזה ע"י המוסך.

## **5. אחריות המוסך ועובדיו**

למען הסר ספק מוסכם ומוצהר בזאת במפורש כי :

- 5.1 המוסך ינהל את עסקו על אחריותו ועל חשבונו הבלעדי כ"קבלן עצמאי".
- 5.2 המוסך וכל העובד במוסך (לרבות מנהלי המוסך), יהיו עובדי המוסך בלבד, ולמען הסר ספק המוסך מצהיר כי הוא ועובדיו לא יהיו עובד ו/או מורשה ו/או שלוח ו/או שותף ו/או סוכן ו/או נציג של היבואן, וכי אין באמור בחוזה זה משום יצירת יחסי עובד מעביד או שולח שלוח, מורשה ומרשה, בין המוסך או עובדיו לבין היבואן. המוסך מתחייב להביא את האמור לעיל לידיעת עובדיו.
- 5.3 המוסך לא יציג את עצמו ו/או מי מטעמו כמורשה או כשלוח או נציג או עובד של היבואן ו/או יצרן כלי הרכב, והוא לא יתחייב ולא יפעל בצורה כלשהי בשם או עבור היבואן ו/או היצרן. בכל מקרה בו יתאר המוסך את יחסיו עם היבואן, יבהיר כי הוא משמש אך ורק כמוסך מורשה.
- 5.4 לא תוטל אחריות כלשהי על היבואן ו/או הבאים מטעמו ו/או הפועלים בשמו ו/או הקשורים עמו ו/או עובדיו ו/או יצרן כלי הרכב והחלפים, בקשר למעשים ו/או מחדלים שיעשו ע"י המוסך ו/או עובדיו ו/או הבאים מכוחו או מטעמו.
- במקרה שהיבואן או מי מהאמורים לעיל יתבעו ו/או יאלצו לשלם סכום כלשהו בקשר לביצוע שירותים ו/או תיקונים ו/או טיפולים ו/או מכירת כלי רכב וחלפים ו/או בקשר

לניהול עסקיו של המוסד ו/או בקשר לכל פעולה או מעשה או מחדל של המוסד, מתחייב המוסד לפצות ולשפות מיידית את היבואן או מי מהאמורים לעיל בגין כל הפסד ו/או נזק ו/או הוצאה/שיגרמו להם עקב כך, לרבות שכ"ט עו"ד.

המוסד מתחייב לפעול באופן נמרץ להסרתה המיידית של כל דרישה לתשלום אשר תוצג ליבואן או למי מהאמורים לעיל.

#### **6. שרות במסגרת האחריות** .6

- 6.1 המוסד מצהיר בזה כי ידוע לו שהיבואן מעניק לרוכשי כלי הרכב מהסוגים השונים כתבי אחריות שעל - פיהם מתחייב היבואן להעניק לרוכשי כלי הרכב שרות ולבצע בכלי הרכב טיפולים ותיקונים שונים ללא תשלום, במהלך התקופות ובתנאים הקבועים בכתבי האחריות השונים ("תנאי האחריות").
- 6.2 המוסד מצהיר ומתחייב בזה כי הוא מכיר את כתבי האחריות לסוגים ולדגמים השונים של כלי הרכב, כי תנאי האחריות ידועים ומובנים לו, וכי הוא קיבל את כל ההסברים שנדרשו לו בקשר לכך.
- 6.3 מובהר ומוסכם בזה כי היבואן יהיה רשאי, בכל עת, לערוך שינויים בתנאי האחריות ושינויים אלו יחייבו את המוסד החל ממועד מסירתה של הודעה על ביצוע שינוי כאמור למוסד.
- 6.4 כל חלק ו/או אביזר שהוחלפו על-ידי המוסד במהלך חודש קלנדרי כלשהו, במסגרת השרות בהתאם לאחריות, ימסרו ליבואן ללא תמורה עד ה- 10 לחודש הקלנדרי הבא. לכל חלק ו/או אביזר שיוחזר, תוצמד תווית "חלק בלתי תקין" ובה יפורטו כל הנתונים בגין אותו פריט שהוחלף.
- 6.5 היבואן שומר לעצמו את הזכות לנכות מחשבון המוסד עלות תיקונים והחלפת החלקים שבוצעו במסגרת האחריות, במקרים בהם המוסד לא העביר לרשותו את החלקים הבלתי תקינים המתייחסים לאותו תיקון.
- 6.6 כל פרטי הטיפולים התקופתיים והתיקונים שבוצעו על - ידי המוסד והנדרשים בתנאי האחריות יירשמו כראוי בפנקס האחריות והשרות של כלי הרכב הרלוונטי ויוקלדו למחשב על - פי הנחיות היבואן, בתוכנה שתאושר על - ידי היבואן בלבד.

#### **7. דרכי מתן השרות לכלי הרכב** .7

המוסד מתחייב בזה כדלקמן:

- 7.1 למלא כל פניה להענקת שרות לכלי הרכב ולבצע כל התיקונים והטיפולים שיידרשו בכלי הרכב, בין אם טיפולים אלו הינן במסגרת השרות בהתאם לאחריות ובין אם לאו. הטיפול בפניית לקוחות ייעשה בהתאם להנחיות היבואן, ובכלל זה יבהיר המוסד ללקוח באם הטיפול שיבוצע הינו במסגרת האחריות אם לאו.



- 7.2 לשרת את הלקוח באדיבות, אורך רוח, נימוס, מיומנות ומהירות, להגן על האינטרסים של היבואן ושל היצרן, לא להעדיף ביצוע עבודות שאינן שרות בהתאם לאחריות על מתן השירות בהתאם לאחריות ולא להתנות ביצוע עבודות כלשהן בביצוע עבודות אחרות.
- 7.3 לפעול במתן השרות לכלי הרכב בהתאם להוראות היבואן ו/או היצרן והנחיותיהם, כפי שתינתנה מעת לעת, בכתב או בע"פ, ובכלל זה בהתאם לספרי תיקון, שעתונים, קטלוגים וספרות טכנית.
- 7.4 לבצע את השרות לכלי הרכב לפי מיטב המיומנות המקצועית, ברמה איכותית ובהתאם לסטנדרטים של היבואן והיצרן.
- 7.5 במסגרת מתן השרות לכלי הרכב לעשות שימוש אך ורק בכלי העבודה, ציוד טכני ודיאגנוסטי, אשר על - פי הוראות היבואן ו/או היצרן יש לעשות בהם שימוש במתן השרות לכלי הרכב, במידה שהיבואן ו/או היצרן דורשים שימוש שכזה.
- 7.6 במתן השירות במסגרת האחריות, לרכוש מהיבואן את כל החלפים, האבזורים, כלים ספציפיים הנדרשים על ידי היבואן, אלא אם הוסכם אחרת בין הצדדים.
- 7.7 במתן שירות שלא במסגרת האחריות, כאשר המוסך יציע לבעל הרכב חלף שאינו מקורי עליו להבהיר לבעל הרכב בצורה שאינה משתמעת לשתי פנים כי:
- ביכולתו לבחור בין חלף מקורי לבין חלף שאינו מקורי.
  - החלף שאינו מקורי אינו באחריות היבואן כי אם באחריות ספק החלף.
  - את ההבדל בין סוגי החלפים לרבות תנאי אחריות החלף בטרם ייתן ללקוח הצעת מחיר.
  - כי אין בהתקנת החלף עצמו כדי לשלול את האחריות לרכב.
- 7.8 ליתן לבעל הרכב חשבונית ערוכה כדין ולציין על גביה, בין היתר, את שם החלף, שם היצרן, מספרו הקטלוגי, מחירו לצרכן ומד האוץ.
- 7.9 להשתתף בימי עיון, הדרכות והשתלמויות שיערכו על - ידי היבואן ו/או היצרן ולשאת בכל ההוצאות הכרוכות בכך לרבות הוצאות נסיעה אש"ל וכו'.
- 7.10 לרכוש ולהחזיק ברשותו בצורה מסודרת את כל הספרות והמידע המקצועי הנדרש למילוי התחייבויותיו ע"פ הסכם זה ועל פי אמות המידה, כפי שייקבעו מעת לעת על ידי היבואן.
- 7.11 לנהל כרטסת לקוחות ממוחשבת במערכת שמקובלת על היבואן כתוכנה לניהול המוסך, בהתאם להוראות היבואן בה יפורטו כל הטיפולים והתיקונים שיבוצעו על - ידי המוסך לכלי הרכב, ובכלל זה מועד מתן השרות, קריאת מד - אוץ, מספרי כרטיסי התיקון והחלפים שהוחלפו, ולא לעשות שימוש בכל תוכנה מקבילה אחרת.
- 7.12 להנפיק כרטיסי עבודה באמצעות המחשב לגבי כל תיקון ותיקון ולהחתיים את הלקוח על הזמנת התיקון במקום המיועד לכך בכרטיס העבודה.

- 7.13 להודיע ליבואן לאלתר על כל תופעה חריגה ותקלה אשר למיטב הבנתו של המוסד אינה במהלך העסקים הרגיל, וכן להפנות שימת לב היבואן לכל תלונה אשר למיטב הבנתו של המוסד יש בה ענין מיוחד.
- 7.14 כל מקרה בו היבואן יקבל תלונה מלקוח על טיפול ו/או תיקון ו/או שירות על ידי המוסד, מתחייב המוסד להמציא ליבואן את כל הפרטים והמידע הנוגעים למקרה וכן להשתתף בכל ישיבת בירור שתערך בנוגע לכך, ולשאת לבדו בכל תשלום ללקוח בהתאם לתוצאות הבירור, כפי שיקבע ע"י היבואן. מובהר כי כל טיפול כאמור בתלונה מצד היבואן לא יטיל עליו אחריות כלשהי והמוסד לבדו ישא בכל תביעה ו/או תלונה מצד לקוח כאמור.

## חלפים .8

- 8.1 המוסד יאחסן את החלפים במקום המיועד לכך, אשר שטחו לא יקטן מ- 24 מ"ר וידאג לשמר את החלפים במצב טוב, תקין ונקי. הוראות סעיף 8.2 להלן יחולו בהתאמה גם ביחס להפצת חלפים.
- 8.2 במקרה בו המוסד מזמין חלפים מהיבואן, מתחייב המוסד לבצע הזמנות חלפים עפ"י הנחיות היבואן תוך שימוש במערכת הממוכנת (תקשורת בין מחשבים), או בכל אמצעי אחר, אך על פי הוראות היבואן. המוסד מתחייב לבצע הזמנות חלפים באופן מקצועי תוך שימוש בקטלוג חלפים, בהתאם לתוכנת החלפים, כפי שינחה היבואן.
- 8.3 מובהר כי האחריות על החלפים עוברת לידי המוסד במועד מסירתם לידו, בשער מחסני היבואן. הבעלות בחלפים נשארת בידי היבואן עד למועד תשלום מלוא התמורה בגינם בהתאם לסכום הקבוע בתעודות המשלוח המצורפות לחלפים הרלוונטים.
- 8.4 המוסד מתחייב לפעול בהתאם להנחיות המקצועיות והניהוליות של היבואן בכל הקשור לשיטות הזמנת חלפים לרבות ביצוע דחיפת חלפים יזומה של היבואן עפ"י שיקולים מקצועיים של היבואן.

## מחירים ותשלומים .9

- 9.1 בכפוף למילוי המלא והמדויק של כל התחייבויות המוסד על פי חוזה זה, מתחייב היבואן לשלם למוסד תמורת השרות בהתאם לעבודות במסגרת אחריות שיבוצע על - ידו הסכומים כדלקמן:
- 9.1.1 תמורת כל חלק ו/או אבזר אשר יוחלף על ידי המוסד בכלי הרכב במסגרת השרות בהתאם לאחריות ובכפוף לכך שהחלק נרכש ע"י המוסד מהיבואן – תשולם תמורתו למוסד.
- 9.1.2 תמורת העבודה שתבצע על ידי "המוסד" במסגרת השרות בהתאם לאחריות - סכום השווה למכפלת (X) מספר השעות הקבוע בשעתון היצרן לביצוע העבודה הרלוונטית, ב - (Y) תעריף היבואן לשעת עבודה באחריות. תעריף היבואן לשעת עבודה באחריות יעודכן מעת לעת על פי שיקול דעתו הבלעדי של היבואן, בהודעה שימסור היבואן למוסד.

9.2 המוסך יעביר ליבואן, עד ליום ה- 5 בכל חודש קלנדרי, פירוט של כל שירות ו/או טיפול ו/או תיקון ו/או החלפת חלק או אביזר שבוצעו על ידיו במהלך החודש הקלנדרי הקודם, ואשר בהתאם לתנאי האחריות חייב היבואן ו/או יצרן כלי הרכב בביצועם ללא תשלום. במידה והמוסך לא יעביר ליבואן את הפירוט עד למועד הנ"ל, ידחה מועד התשלום הנקוב להלן ב- 30 יום.

9.3 היבואן ישלח למוסך דו"ח ממוחשב עד ה- 10 בכל חודש קלנדרי בו מפורטות כל התביעות שהוגשו במסגרת האחריות ואושרו במהלך החודש הקלנדרי הקודם כולל ספח המציין את הסכום הכספי לתשלום, למעט תביעות שנדחו ע"י היצרן בחו"ל תוך פרוט הסיבות לדחיה. המוסך ישלח ליבואן, עד ל- 2 בכל חודש קלנדרי, חשבונית מס תואמת את הסכום המופיע בספח הדו"ח החודשי שקיבל מהיבואן לתשלום, נושאת את תאריך החודש שבגיננו הוגשו התביעות, וכנגד קבלת חשבונית המס ישלם היבואן את הסכום האמור בתנאי שו"ף + 45. המוסך לא ידרוש ו/או יקבל מלקוח כל תשלום בעבור שרות במסגרת האחריות. המוסך יבצע את עבודות התיקון והטיפול בכלי ברכב (שלא במסגרת האחריות) במחיר שיקבע על ידו ובכפוף להוראות כל דין.

9.4 תמורת החלפים שסופקו למוסך, ישלם המוסך ליבואן את מחיר החלפים לצרכן שיהיה בתוקף במועד אספקת החלפים למוסך כפי שהוא מופיע במחירון היבואן, בניכוי הנחה שתקבע ע"י היבואן מעת לעת ולפי שיקול דעתו הבלעדי.

9.5 ביום ה- 15 בכל חודש קלנדרי יעביר המוסך המחאה ליבואן בגין מלוא תמורת החלפים שסופקו לו ע"י היבואן, במהלך החודש הקלנדרי הקודם (בתנאי תשלום שו"ף + 45), בהתאם לסכומים הנקובים בתעודות המשלוח שצורפו לחלפים הללו.

9.6 הצדדים מצהירים בזה כי הסכומים המשולמים למוסך על - פי סעיפים 9.1 ו- 9.4 דלעיל, הינם התמורה המלאה והבלעדית בעבור ביצוע התחייבויותיו על - פי חוזה זה, והמוסך לא יהיה זכאי לכל זכות נוספת ו/או אחרת כלפי היבואן ו/או נכסיו (לרבות מוניטין שיווצר או יפותח עקב ביצוע חוזה זה).

## 10. התחייבויות היבואן

10.1 לספק למוסך כלי רכב וחלפים במחיר, בתנאים ובתניות שייקבעו על ידי היבואן מעת לעת.

10.2 לספק למוסך את כלי העבודה והציוד הטכני והדיאגנוסטי הנזכרים בסעיף 7.5 דלעיל, בכמות שתידרש בהתאם להיקף עבודת המוסך. כל הללו יסופקו למוסך תמורת תשלום.

10.3 לספק למוסך עותקים מהספרות הרלוונטית, לרבות שעתונים, קטלוגים, ספרות טכנית, דיסקים וכל מסמך אחר שיידרש, לפי שיקול דעתו של היבואן, על מנת לאפשר למוסך לפעול בהתאם להוראות היצרן והנחיותיו. כל הללו יסופקו למוסך תמורת תשלום.

10.4 להורות למוסך על ארגון ותכנון של מבנה המוסך, וליתן למוסך ייעוץ והדרכה טכניים בקשר למתן השרות לכלי הרכב.

10.5 לערוך ימי עיון, הדרכות והשתלמויות ככל שיידרש, לפי שיקול דעת היבואן, ולהזמין את המוסך להשתתף בהם.

10.6 לפעול על מנת להפנות למוסך לקוחות לצורך קבלת שרות לכלי הרכב.

## 11. ביטוח

11.1 מבלי לגרוע מאחריות המוסך על פי הסכם זה ו/או על פי דין המוסך מתחייב לרכוש על חשבונו ולהחזיק בתוקף במשך כל תקופת הסכם זה, בחברת ביטוח מורשת כחוק ובעלת מוניטין, פוליסות כמפורט באישור ביטוח המצ"ב כנספח ב' ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו, ולקיים בקפדנות את כל הוראות פוליסות הביטוח הללו ("ביטוחי המוסך").

11.2 המוסך מתחייב להמציא לידי היבואן תוך 7 ימים מיום חתימת הסכם זה את אישור עריכת הבטוח המצורף להסכם זה כנספח ב' ("אישור עריכת הביטוח"), כשהוא חתום כדין על ידי המבטח ותואם לחלוטין את האמור בנספח זה, והמצאת אישור זה תהווה תנאי מתלה ומקדמי לכניסת הסכם זה לתוקף.

וכן אישור בדבר עדכון והארכת הביטוחים לקראת תום כל שנת ביטוח במשך תקופת ההסכם ו/או קיום הפעילות נשוא הסכם זה המאוחר מביניהם. מוסכם בזה במפורש כי לא יהיה בעריכת הביטוחים, בהמצאת אישור עריכת הביטוחים, בבדיקתו ו/או באי בדיקתו על ידי היבואן ו/או על ידי מי מטעמו, בכדי להוות אישור בדבר התאמתם של ביטוחי המוסך למוסכם, טיבם, תוקפם, היקפם או היעדרם, ולא יהיה בכך בכדי להטיל אחריות כלשהי על היבואן ו/או מי מטעמו ו/או כדי להסיר אחריות כלשהי מהמוסך.

11.3 אם לדעת המוסך יש צורך בעריכת ביטוח משלים ו/או נוסף לביטוחים הנ"ל מתחייב המוסך לערוך את הביטוח הנוסף ו/או המשלים כאמור. כן מתחייב המוסך כי בכל ביטוח רכוש נוסף ומשלים אשר יערוך יכלול סעיף ויתור על זכות התחלוף כלפי היבואן ו/או מי מטעמו או ירחיב את שם המבוטח לכלול את היבואן ומי מטעמו בביטוחי חבויות בכפוף לסעיף אחריות צולבת, לפי הענין.

המוסך ידאג לכך שהמבטח יתחייב כי ביטוחי המוסך לא יצומצמו ולא יבוטלו אלא אם תימסר הודעה כתובה על כך בדואר רשום לידי היבואן 60 יום מראש. כמו כן, ביטוחי המוסך יכללו הוראה מפורשת לפיה הם קודמים לכל ביטוח הנערך על ידי היבואן וכי המבטח מוותר על כל דרישה או טענה בדבר שיתוף ביטוחי היבואן.

11.4 המוסך מתחייב לעדכן את סכום הביטוח בגין הביטוח הנערך על פי סעיף 1 בנספח ב מעת לעת כדי שישקף תמיד את מלוא שווי של נשוא הביטוח המבוטח על פיו.

11.5 המוסך מתחייב לקיים את כל תנאי הביטוחים ולשלם במלואם ובמועדם את דמי הביטוח והוא לבדו ישא בתשלומי השתתפות עצמית. כמו כן, מתחייב המוסך לשתף פעולה עם היבואן, ככל שיידרש, לשם שמירה ומימוש של זכויות היבואן על-פי ביטוחיהם, ובכלל זה, להודיע למבטח מיד עם היוודע להם על אירוע העשוי לשמש בסיס לתביעה על-פי ביטוחיו.

11.6 המוסך מצהיר כי לא תהא לא כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד היבואן בגין נזק שהוא זכאי לשיפוי בגינו על פי ביטוח אש מורחב וביטוח אובדן רווחים כאמור בסעיפים קטנים 1 בנספח ב' (או שהיה זכאי לשיפוי בגינו אלמלא ההשתתפות העצמית הנקובה בביטוחים האמורים), ובלבד שהפטור מאחריות כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

## 12. בטחונות

12.1 להבטחת מילוי כל התחייבויותיו של המוסך על פי חוזה זה, ימסור המוסך ליבואן, במעמד חתימת חוזה זה, ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנת, לפירעון על פי דרישה ללא חובת הנמקה, צמודה לשער היציג של הדולר ארה"ב (להלן: "הדולר"), בסכום שיקבע ע"י אגף החלפים ו/או אגף הכספים של היבואן.

היבואן יהא רשאי להשתמש ולממש ערבות זו בכל עת על מנת לגבות כל סכום שיגיע לו מאת המוסך על פי חוזה זה, ולא שולם במועד. הערבות הבנקאית תוחזר למוסך בתום 6 חודשים ממועד סיום חוזה זה.

12.2 היבואן יהא רשאי לקבוע בכל עת ומכל סיבה שהיא שהאשראי שניתן למוסך בגין רכישת חלפים יבוטח בביטוח אשראי שיעשה על ידי היבואן בחברת ביטוח מורשת כחוק. במקרה כזה מתחייב המוסך לשתף פעולה עם חברת הביטוח ולהמציא את כל האינפורמציה הנדרשת.

12.3 כמו כן להבטחת מילוי התחייבויות המוסך על פי חוזה זה, חותמים במעמד חתימת הסכם זה בעלי המניות של המוסך ה"ה \_\_\_\_\_ על כתב הערבות המצוי בסיפא לחוזה וערבות זו אינה ניתנת לביטול אלא בהסכמת היבואן בכתב ומראש.

## 13. תקופת החוזה

13.1 חוזה זה ייכנס לתוקפו במועד חתימתו ויעמוד בתוקפו עד ליום 31.12.17, אלא אם בוטל קודם לכן בהתאם לסעיפים 13.10 - 13.9 - 13.10 להלן.

13.2 מובהר בזאת כי תקופת הזמן שתחילתה ביום חתימת חוזה זה וסיומה ביום 31.12.17 תיחשב תקופת ניסיון ("תקופת הניסיון") במהלכה ייבחנו ע"י היבואן ביצועי המוסך, רמתו המקצועית, מידת עמידתו בדרישות היבואן והיצרן ורמת שביעות הרצון מתפקודו הכללי.

13.3 היה וביצועי המוסך ותפקודו במהלך תקופת הניסיון יהלמו את דרישות היבואן כי אז חוזה זה ניתן יהיה להארכה בהסכמה בין הצדדים לתקופות נוספות של עד שנה בכל פעם, ובלבד שהסכמת הצדדים בכתב תינתן לא יאוחר מאשר שישים (60) יום לפני תום התקופה המקורית או המוארכת, לפי הענין.

13.4 על אף האמור לעיל, נדרש המוסך כתנאי להתקשרות בחוזה זה או הארכתו, להתאים את מבניו ו/או מתקניו לדרישות היבואן ו/או היצרן לרבות העברת מבניו ו/או מתקניו למקום אחר ו/או בנייתם מחדש כי אז וכנגד השקעתו הכספית הנגזרת מדרישה זו, תהא

ההתקשרות החוזית לפי חוזה זה עם המוסך לתקופה שלא תפחת מ-3 (שלוש) שנים בכפוף לתניות חוזה זה.

13.5 מובהר בזאת כי הארכתו של הסכם זה תיעשה בכתב בלבד. למען הסר ספק יודגש כי לא ניתן יהיה לראות בחוזה זה כמאורך ו/או כתקף בדרך של התנהגות ו/או אמרה בע"פ ו/או הבטחה ו/או הסכמה בכל דרך שהיא זולת הודעה מפורשת בכתב חתומה ע"י הצדדים.

13.6 בוטל החוזה ו/או לא הוארך בגין הסיבות המנויות בסעיפים 13.2 - 13.4 לעיל, לא יידרש היבואן במתן הנמקות ולא יחוייב בהצגת נתונים ו/או מדדים למניהם.

13.7 חוזה זה ניתן לביטול בהסכמתם ההדדית של הצדדים.

13.8 כל אחד מהצדדים רשאי לסיים חוזה זה על ידי מסירת הודעה בכתב על כך לצד האחר, ללא צורך בהנמקות כלשהן. נמסרה הודעה כאמור, יפקע תוקפו של חוזה זה בתום תשעים (90) יום לאחר מועד מסירתה.

13.9 בלי לגרוע מכל זכות ו/או תרופה אחרת ו/או נוספת, חוזה זה יתבטל מאליו, מניה וביה, בקרות אחד האירועים הבאים:

13.9.1 פקע תוקפו של אישור משרד התחבורה או כל אישור ו/או היתר אחר הדרוש לניהול עסקו של המוסך על - פי חוזה זה מטעם כלשהו;

13.9.2 החלו הליכי פשיטת רגל נגד המוסך ו/או יחידי המוסך, כולם או חלקם, או הוגשה בקשה לפירוקו של המוסך, או מונה מפרק למוסך, זמני או קבוע, על רכושו של המוסך ו/או יחידי המוסך, כולם או חלקם, או על חלק מהונו הימני, או הוגשה בקשה למינויו של מפרק או כונס נכסים כאמור;

13.9.3 המוסך ו/או יחידי המוסך, כולם או חלקם, באו בדברים עם נושיהם לשם הסדר חובות כללי מפאת אי יכולת פירעון;

13.9.4 הוטל עיקול על נכסי המוסך כולם או חלקם ו/או על נכסי יחידי המוסך, כולם או חלקם ו/או בוצעה פעולת הוצאה לפועל אחרת לגבי נכסים כאמור, ועיקול או פעולה זו לא בוטלו תוך שלושים (30) יום לאחר מכן;

13.9.5 ניתן נגד המוסך ו/או יחידי המוסך, כולם או חלקם, פסק דין בסכום השווה לחמשת אלפים דולר ארה"ב (USD 5000) או יותר, אשר לא מולא תוך שלושים (30) יום ממועד נתינתו;

13.9.6 המוסך לא עמד בהתחייבויותיו הכספיות כלפי היבואן או חרג ממדיניות היבואן ומנוהליו המוכתבים כפי שנמסרו או ימסרו לו על ידי היבואן מעת לעת ו/או לדעת היבואן יהא הוא נתון בקשיים כספיים אשר ימנעו ממנו לעמוד בהתחייבויותיו כאמור;

13.9.7 המוסך חדל בפועל מלנהל עסקיו או מלתת שרות לכלי הרכב;

- 13.9.8 המוסך או יחידי המוסך הורשעו בעבירה שיש עימה קלון או עשו מעשה או מחדל כלשהו אשר, לדעת היבואן, עשוי לפגוע בשם הטוב של היבואן ו/או היצרן ו/או באינטרסים של היבואן ו/או של היצרן ;
- 13.9.9 היבואן יחדל, מסיבה כלשהי, לשמש כיבואן של כלי הרכב.
- 13.9.10 במתן השירות במסגרת האחריות, המוסך נמצא משתמש בחלפים לא מקוריים ו/או חלפים שלא רכש מהיבואן.
- 13.10 בלי לגרוע מכל זכות ו/או תרופה אחרת ו/או נוספת, במקרה שהמוסך יפר הוראה מהוראות חוזה זה והפרה זו לא תתוקן על - ידו תוך עשרה (10) ימים מהמועד בו נדרש לעשות כן על - ידי היבואן, יהא זכאי היבואן לבטל חוזה זה לאלתר בהודעה חד צדדית מטעמו.
- אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מתוקפן של ההוראות הכלולות בסעיף 14.5 להלן או מכל זכות או סעד הנתונים ליבואן על - פי כל דין.
- 13.11 עם פקיעתו של חוזה זה מכל סיבה שהיא יחדל המוסך מלשמש מוסך מורשה על - פיו ויחולו ההוראות הבאות :
- 13.11.1 למוסך לא תהיינה כל זכויות או תביעות בקשר לשמות KIA ו/או סניונג ו/או לסימנים מסחריים כלשהם של היצרן ו/או היבואן ו/או בקשר למוניטין שינבע משימוש בשמות ו/או בסימנים אלה או מניצול זכויותיו על - פי חוזה זה באופן אחר כלשהו ;
- 13.11.2 המוסך יסיר, על חשבונו, ממבנה המוסך, מהחנות ומכל מקום אחר בו אלה הוצבו על ידו, ויפסיק לאלתר את השימוש, בכל פרסום, שלט, כתובת, קישוט, סימון, נייר מכתבים, דברי דפוס, טפסים או כל חומר אחר הנושא את שם היבואן ו/או את השמות הנזכרים לעיל, ו/או סימן מסחרי כלשהו של היבואן ו/או של היצרן, וכן לשנות את שם החברה ושם העסק אשר במסגרתם מנהל הוא את עסקיו במידה והמותגים הנזכרים לעיל מהווים חלק משמות אלו ;
- במידה והיבואן נשא בעלות השילוט שעל מבנה המוסך, הוא יהא רשאי להיכנס לחצרי המוסך ולקחת את השילוט לאחר מתן התראה בכתב למוסך להחזרת השילוט שלא נענתה.
- 13.11.3 המוסך מתחייב בנוסף שלא להשתמש בשמות המותגים הנזכרים לעיל גם לא בצורות דומות כגון על - ידי השמטת אותיות ו/או שינוי כלשהו בסמל אשר לא ישמיט באופן מוחלט את השמות הנזכרים לעיל ו/או מכל קשר לעסקיו. במסגרת האמור מסכים המוסך כי היבואן יהיה זכאי לכל סעד חוקי שיידרש לשם אכיפת התחייבויותיו אלו ובכלל זאת קבלת צו מניעה כנגדו או כל צו אחר ;

- 13.11.4 המוסך יעביר ליבואן את כל המסמכים הקשורים למתן השרות לכלי הרכב ולהפצתם אשר נמצאים ברשותו ו/או בשליטתו ואת כל הפריטים אשר קיבל מהיבואן בהשאלה וללא תמורה ;
- 13.11.5 המוסך לא יהיה רשאי לחייב את היבואן לרכוש בחזרה ציוד ספציפי שרכש לצורך מתן שירות כאמור לרבות חלקי חילוף ומלאי עודף, אלא בהסכמת היבואן ובהתאם לצרכיו ותנאיו כפי שייקבעו באותה העת. במקרה כאמור, לא תהא למוסך כל טענה ו/או תביעה מכל סוג שהיא כלפי היבואן.

#### תנאים כללים

.14

- 14.1 בתקופת חוזה זה יהא המוסך רשאי לעשות שימוש בשם המותג הנזכר בסעיף 13.11.1 דלעיל ובסימנים המסחריים של היצרן ו/או היבואן, והכל בכפוף לתנאים הבאים :
- 14.1.1 השמות ו/או הסימנים הללו לא יכללו בשמו של המוסך בכל צורה שהיא.
- 14.1.2 השימוש בשמות ו/או בסימנים אלו ייעשה על - ידי המוסך אך ורק תוך ציון עובדת היותו מוסך מורשה של היבואן.
- 14.1.3 השימוש בשמות ו/או בסימנים אלו ייעשה על - ידי המוסך אך ורק למטרת קידום מתן השרות לכלי הרכב בהתאם לחוזה זה ולא לכל מטרה אחרת.
- 14.1.4 כל פרסום, שלט, כתובת, קישוט, סימון, נייר מכתבים, דברי דפוס, טפסים או כל חומר אחר אשר יעשה שימוש בשמות ו/או בסימנים אלו ו/או יאזכרם, יהיה טעון אישור מוקדם בכתב של היבואן.
- 14.1.5 עם סיום החוזה זה מסיבה כלשהי, תיפקע לאלתר זכות השימוש כאמור והמוסך יבצע, ללא דיחוי, כל התחייבויותיו המנויות בסעיף 13.11 לעיל.
- 14.2 המוסך לא ימחה לאחר חוזה זה או כל חלק הימנו, ולא יסב כל זכות או התחייבות על - פיו, אלא באישורו המוקדם בכתב של היבואן. במקרה והמוסך הינו חברה, הוא מתחייב שלא לאפשר העברת מניות בה לאחריים) ולא להרשות הקצאת מניות בחברה ולא לשנות זכויות המניות בחברה, ללא קבלת הסכמת היבואן מראש ובכתב.
- היבואן יהיה זכאי להמחות לאחר זכויותיו ו/או התחייבויותיו על - פי חוזה זה, כולן או חלקן, בלי הסכמתו של המוסך.
- 14.3 כל סכום שעל צד לשלם לצד אחר ולא ישולם במועדו, ישא הפרשי הצמדה וריבית בשיעור המירבי ובאופן החישוב כפי שיהיה מקובל במועד הקבוע לתשלום, בבנק לאומי לישראל בע"מ על משיכות יתר חריגות, מהמועד הקבוע לתשלום ועד ליום התשלום בפועל.
- 14.4 אין בחוזה זה משום הענקה של בלעדיות למוסך בתחום הרשות המקומית בו הוא נמצא ו/או בכל תחום אחר.



14.5 ליבואן שמורה הזכות לקזז מכל סכום העשוי להגיע ממנו למוסד, בין על פי חוזה זה ובין בכל דרך אחרת, כל סכום העשוי להגיע לו ו/או למי מטעמו מהמוסד, בין אם החובות קצובים ובין אם לאו.

היבואן יהא רשאי לעכב תחת ידו כל סכום כסף ו/או נכס המגיע ממנו למוסד עד אשר יהא משוכנע כי המוסד הסדיר את כל חובותיו כלפי היבואן ו/או מי מטעמו ו/או כלפי הלקוחות.

המוסד לא יהא רשאי לקזז ו/או לעכב כל סכום המגיע ממנו ליבואן או למי מטעמו כנגד כספים המגיעים לו מהיבואן או מי מטעמו.

14.6 המוסד מתחייב להביא לידיעת היבואן, ללא דיחוי, כל מידע רלוונטי שיגיע לרשותו לרבות מידע בדבר תלונות של לקוחות, שימוש פסול ו/או בלתי חוקי בזכויות או באינטרסים של היבואן ו/או יצרן כלי הרכב. המוסד יחתום על כתב התחייבות לשמירת סודיות כמפורט **בנספח ג'**.

14.7 חוזה זה מכיל, מגלם, ממוזג ומבטא את כל התנאים המוסכמים בין הצדדים. כל הבטחות, ערובות, הסכמים בכתב או בעל - פה, התחייבויות או מצגים בדבר נשוא חוזה זה שניתנו או נעשו על - ידי הצדדים לפני כריתת חוזה זה ואשר לא באו לידי ביטוי מפורש בו, אין בהם כדי להוסיף על החיובים והזכויות הקבועים בחוזה זה או הנובעים הימנו, לגרוע מהם או לשנותם, והצדדים לא יהיו קשורים בהם החל מתאריך חוזה זה.

14.8 שום התנהגות מצד מי מהצדדים לא תחשב כויתור על איזו מזכויותיו על - פי חוזה זה או על - פי כל דין, או כויתור או הסכמה מצידו לאיזה הפרה או אי קיום תנאי שהוא, אלא אם הויתור, ההסכמה, הדחיה, השינוי, הביטול או התוספת נעשו מפורשות או בכתב.

14.9 תובענות הכרוכות בחוזה זה או הנובעות הימנו תוגשנה אך ורק לבית משפט בעל סמכות עניינית אשר מקום מושבו במחוז מרכז.

14.10 כתובות הצדדים לחוזה זה הן כמפורט לצד שמם במבוא. כל הודעה בקשר עם חוזה זה אשר תינתן על - ידי אחד הצדדים למשנהו יראוה כנמסרה לנמען במועד בו הגיעה אליו, או - אם נשלחה בדואר רשום לפי הכתובות הנ"ל, במועד בו הגיעה למענו או בתום תקופה של שלושה ימי פעילות סדירים של הדואר מעת משלוחה - הכל לפי המוקדם.

#### **ולראיה באו הצדדים על החתום:**

---

המוסד

---

טלקאר חברה בע"מ

**כתב ערבות של בעלי מניות / בעלי המוסד**

אנו הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_  
מרח' \_\_\_\_\_ טל' \_\_\_\_\_

ו- \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_  
מרח' \_\_\_\_\_ טל' \_\_\_\_\_

ערבים בזאת ביחד ולחוד, למילוי כל התחייבויות המוסד, כמפורט בחוזה לעיל לרבות כל הארכה ו/או שינוי של חוזה זה, ואנו מוותרים בזאת במפורש על כל ההגנות הניתנות לערב בחוק הערבות, התשכ"ז-1967.

\_\_\_\_\_

**אישור**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ עו"ד/רו"ח מאשר בזאת כי ההסכם נחתם ע"י האנשים המוסמכים ומחייב את המוסד לכל ענין ודבר וכי כתב הערבות נחתם ע"י בעלי המניות במוסד שפרטיהם מצוינים לעיל .

\_\_\_\_\_

עו"ד/רו"ח

נספח ב' - אישור עריכת ביטוח

לכבוד

טלקאר חברה בע"מ (להלן: "היבואן")

א.ג.נ,

הנדון: הסכם מיום \_\_\_\_\_ (להלן: "ההסכם") בינכם לבין \_\_\_\_\_ בע"מ (להלן: המוסד")

הננו מאשרים בזאת כי החל מיום \_\_\_\_\_ ועד ליום \_\_\_\_\_ ערכנו על שם המוסד את הביטוחים המפורטים להלן בקשר להסכם כאשר היקף הכיסוי בפוליסות אינו נופל מהכיסוי הניתן עפ"י נוסח הפוליסות הידוע כביט כמפורט להלן:

1. ביטוח אש מורחב- פוליסה מס'

ביטוח אש מורחב המבטח, במלוא ערכם (בערך כינון), אובדן או נזק למבנה המוסד, החנות לתוספות ולשיפורים למוסד ו/או לחנות ולתכולה וציוד מכל סוג שהוא, לרבות כלי רכב וחלפים, כנגד הסיכונים המקובלים בביטוח אש מורחב לרבות- אש, עשן, ברק, התפוצצות, רעידת אדמה, פרעות, שביתות, נזק בזדון, שטפון, נזקי סערה וסופה, נזקי כלי טיס, נזקי מים ונוזלים אחרים, התבקעות צינורות, נזקי בום על-קולי, נזקי התנגשות, שבר זכוכית, נזק בזדון, פריצה ושוד, פגיעה על ידי כלי רכב ו/או כלי הרמה.

הביטוח כאמור כולל תנאי מפורש לפיו מותר המבטח על כל זכות כלפי היבואן ו/או הבאים מטעמו ובלבד שהיתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

היבואן מצויין בפוליסה כמוטב ראשון ולא יעשה תשלום כל שהוא ללא קבלת הסכמה לכך מראש מהיבואן.

2. ביטוח אחריות כלפי צד ג' – פוליסה מס'

ביטוח אחריות המוסד ו/או הבאים מטעמו כלפי צד שלישי המבטח חבות בשל אובדן, פגיעה או נזק לגופו ו/או לרכושו של כל אדם ו/או כל גוף שהוא.

ביטוח זה אינו כפוף לכל הגבלה בדבר חבות הנובעת מאש, התפוצצות, בהלה, מכשירי הרמה, פריקה וטעינה, קבלנים וקבלני משנה וכן תביעות תחלוף מצד המוסד לביטוח לאומי.

גבולות האחריות לא יפחתו מסך השווה ל-1,500,000 \$ לארוע ובמצטבר לתקופת ביטוח שנתית.

הביטוח יורחב לכסות היבואן כמבוטח נוסף בגין אחריותו כנותן רשות וכן בגין אחריותו למעשי ו/או מחדלי המוסד, וזאת בכפוף לסעיף אחריות צולבת לפיו נחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.

3. ביטוח חבות מוסכים + אחריות מוצר- פוליסה מס'

ביטוח חבות מוסכים ואחריות מוצר בגבול אחריות שלא יפחת מ- \$ 500,000 לאירוע ולתקופה. ביטוח זה אינו כפוף לכל הגבלה בדבר חבות הנובעת מאש ו/או התפוצצות, מוצרים שנמכרו על ידי המוסך או שסופקו על ידו לרבות שרותים הניתנים על ידי המוסך ו/או מי מטעמו (מבלי לפגוע בכלליות האמור לרבות שרותי תקון, טיפול, בדיקה או הרכבה), מעלית ומכשירי הרמה, אי יושר עובדים ואחריות מקצועית כלשהי.

הביטוח יורחב לכסות היבואן ו/או מי מטעמו ומכוחו בגין אחריותו כנותן רשות וכן בגין אחריותו למעשי ו/או מחדלי המוסך, וזאת בכפוף לסעיף אחריות צולבת לפיו נחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.

#### 4. ביטוח אחריות מעבידים-פוליסה מס'

ביטוח אחריות מעבידים בגין חבות המוסך כלפי כל המועסקים על ידו ומטעמו. ביטוח זה אינו כולל כל הגבלה בדבר עבודות בגובה או בעומק, שעות עבודה, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם, וכן בדבר העסקת נוער.

גבול האחריות לא יפחת מסך \$ 5,000,000 לעובד, לאירוע ובמצטבר לתקופת ביטוח שנתית.

הביטוח כאמור הורחב לשפות את היבואן במידה וייחשב כמעביד של עובדי המוסך ו/או מי מהם.

הננו מאשרים בזאת כי הביטוחים כוללים תנאי מפורש לפיו הינם קודמים לכל ביטוח אשר נערך על ידי היבואן וכי המבטח מוותר על כל טענה ודרישה בדבר שיתוף ביטוחי היבואן. כמו כן אנו מתחייבים כלפיכם כי הפוליסות לא תצומצמנה ולא תבוטלנה אלא אם תמסר הודעה כתובה בדואר רשום ליבואן 60 יום מראש.

בכפיפה לתנאים ולהסתייגויות של הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה.

---

תאריך

---

חתימת + חותמת חברת הביטוח

### התחייבות לשמירת סודיות

אנו הח"מ מתחייבים בזאת כלפי טלקאר חברה בע"מ כדלקמן :

1. כי נשמור על סודיות מוחלטת ביחס לכל מידע, תוכנית, חומר, מסמך עיוני או מדעי או מעשי, בין בכתב ובין בע"פ ביחס או בקשר לכל דבר שהובא לידיעתנו במסגרת התקשרותנו עמכם, ובמיוחד לגבי לקוחות שלכם או אנשים או גופים שאיתם אתם בקשרי מסחר, או בקשר לכל פעולה ו/או מעשה שעשינו במסגרת ההתקשרות עמכם.
  2. אנו מתחייבים לנקוט בכל האמצעים הדרושים כדי לגרום לעובדינו או מי שמועסק על ידינו או מטעמינו למלא אחר התחייבות זאת וידוע לנו שהפרת התחייבות זאת על-ידי עובדינו או מי שמועסק על ידינו או מטעמנו, תחשב הפרת התחייבות זאת על ידינו ואנו נהיה אחראים לתוצאות הפרת ההתחייבות.
  3. בכל מקרה שנפר התחייבות זו - או חלק ממנה - נהיה חייבים לפצותכם בגין כל נזק שיגרם לכם כתוצאה מכך, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד ו/או תרופה אחרת שיש לכם עפ"י כל חוק ו/או דין.
  4. התחייבות זו לא תחשב כמופרת במקרה שמדובר במידע שהוא נחלת הכלל ו/או נמסר לנו ע"י צד שלישי ו/או בקשר למידע שנמסר במסגרת הליך משפטי.
-



The Power to Surprise

## נספח ג' – כתב ויתור על פרטיות וסודיות



טלקאר חברה בע"מ

## כתב ויתור על פרטיות וסודיות

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

טלקאר חברה בע"מ

המסגר 32

**תל-אביב**

א.ג.נ.,

הנדון: **כתב ויתור על סודיות**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, נותן בזאת רשות לטלקאר חברה בע"מ, בעצמה או באמצעות מי מטעמה, לרבות באמצעות חוקר פרטי מורשה, לערוך לגבי חקירה (זאת על פי הדין), על מנת לבדוק את יכולתי והתאמתי לשמש כמרכז שירות מורשה מטעם טלקאר, ואת עמידתי בדרישות המפורטות בחוברת אמות המידה. הנני מסכים כי החקירה בענייני תיערך, בין היתר, הן לגבי עברי הפלילי והן לגבי מצבי הכלכלי. הנני מוותר על סודיות או חיסיון לגבי המידע הנוגע אלי והמצוי בידי כל גוף או אדם כלפי טלקאר ולא תהיה לי כל טענה או תביעה מסוג כלשהו בקשר למסירת מידע כאמור.

מבקש ההרשאה



The Power to Surprise

## נספח ד' – תכנון מרכז שירות



טלקאר חברה בע"מ





The Power to Surprise

## תכנון מרכז השירות

\*הנספח נכתב בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אך מיועד לנשים וגברים כאחד.

### 1. הליכי תכנון

גודל המרכז שירות נקבע על פי התהליכים שיפורטו להלן באמצעות שיתוף פעולה מחלקתי הדוק לטובת בחירת סדרי עדיפויות שטח באתר מרכז השירות.

#### 1.1 נתונים הכרחיים:

- גודל האוכלוסייה בישוב בו ימוקם מרכז השירות. (ע"פ נתונים שיפורסמו באתר של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה).
- כמות מכירות שנתית.
- מס' כלי רכב בעבודה (UIO).
- מס' כניסות צפוי בחודש או יום בממוצע.

#### 1.2 מס' עובדי השירות:

מס' העובדים הישירים (יצרניים) טכנאים, חשמלאים, פחחים, צבעים ועוזרים וכן מס' העובדים העקיפים (שאינם יצרניים) מנהלי עבודה, פקידות, ועובדים כלליים יקבע על פי נפח העבודה.

-> טכנאי 1 : 3-5 כלי רכב ביום עבודה (8 שעות), 2.3 שעות לכרטיס עבודה.

#### 1.3 מס' תאי עבודה:

מס' תאי העבודה הנדרש יחושב באמצעות חישוב מכלול אלמנטים כפי שיפורט בהמשך נספח זה. במידה והמרכז שירות מספק שרותי פחחות וצבע בנוסף יש לחשב את כמות תאי העבודה הנוספים על פי הערכת צפי העבודה.

-> 1.3 תאי עבודה עבור טכנאי (דרישות מינימום 1 ליפט עבור טכנאי).

#### 1.4 אזור המתנת לקוחות, משרדים, חדרים תומכי עבודה וחדרים תומכי עובדים:

גודל איזור המתנת לקוחות יבוסס על מס' הלקוחות המקסימלי המצופה בשעת עומס במרכז השירות. מס' זה יושפע ממספר גורמים, האם קיים או לא שרות מהיר ו/ או בדרישות מקומיות. מס' וגודל המשרדים יבוסס על מס' וסוגי העבודה הנדרשים מעובד משרד. אזורי תמיכת העבודה כוללים: חדר כלים, חדר טעינת מצברים, חדר מדחס אוויר, חדר שיפוצים וכו'. תדירות, מהירות, ויעילות העבודה יהיו הכלים על פיהם תבוסס קביעת גודל אזורי התמיכה.

"חדרי" העובדים יכללו: חדר לוקרים, שירותים, חדרי רחצה, חדר אוכל וכו'. גודל חדרים אלו יבוסס על מס' העובדים המשתמשים בהם.



**1.5 סקיצת מבנים :**

סקיצת מבנים תשורטט בהשתתפות כל המחלקות לטובת המבנה העתידי. כשמכנינים את הסקיצה יש לנתב תשומת לב ליעילות תיקון וזרימת הרכבים. לאחר שרטוט הסקיצה ניתן לחשב את הגודל של המבנים.

**1.6 אזורי חניה :**

אזורי החניה יכללו בתוכם חלקות עבור תצוגת רכב חדש ומשומש, חניית לקוחות, חניית טיפולים, חנית אחסנת רכב חדש ומשומש חנית עובדים וכו'.

מס' מקומות החניה יבוסס על נתוני מכירה שנתיים של רכבים חדשים ומשומשים על מס' תאי עבודה פעילים וכו'. בהחלטה על הגודל הכללי של איזור החניה יש לחשב את מס' תאי החניה + שטח תמרון פנימה והחוצה מהחניה עצמה. יש לקחת בחשבון גם חניה עתידית עם צמיחת ופיתוח מרכז השירות ככל וידרש.

**1.7 פריסת אמצעי מרכז השירות :**

פריסת אמצעי מרכז השירות תבוסס על הנתונים שנאספו בצעדים 1.1-1.7 על בסיסת ניתן לחשב את גודל השטח מרכז השירות.

**2. כוח אדם, מס' תאי עבודה**

שטח מרכז השירות יקבע תוך התחשבות בפוטנציאל המכירות, הערכת מס' הרכבים באזור, שימור הלקוחות, איכות העבודה והתחזית העסקית.

כיוון שלכל מרכז שירות נתונים תכנים ואמצעים שונים יש לבחון את כלל הנתונים ועל בסיסם לקבוע את השטחים הנדרשים למרכז השירות וכן את מספר תאי העבודה. לשרותי פחות וצבע נתייחס בנפרד על פי מצב השוק וטריטוריית מרכז השירות.

**2.1 תאי עבודה**

ברוב המקרים תאי העבודה מהווים את מסת השירות העיקרית במרכזי השירות. יתר אמצעי השירות יחושבו בהתבסס על תאי העבודה.

נשתמש בנוסחה לחישוב מס' תאי העבודה הרצוי הנוסחה לוקחת בחשבון פרמטרים רבים.



The Power to Surprise

**מס' תאי העבודה הדרושים יקבעו בהתאם לטבלה המפורטת להלן:**

VOLUME		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8
תכנון רצפה כללי									
כללי	מכירות שנתיות באזור	Below 100	100 ~ 200	200 ~ 400	400 ~ 600	600 ~ 800	800 ~ 1,000	1,000 ~ 2,000	OVER 2,000
	מספר הזמנות עבודה חודשי	Below 90	90 ~ 200	200 ~ 350	350 ~ 500	500 ~ 800	800 ~ 1,000	1,000 ~ 1,800	OVER 1,800
	שטח (m <sup>2</sup> )	200-490	490-820	820-1,190	1,190-1,640	1,640-2,180	2,180-2,950	2,950-3,620	3,620-5,700
	כללי	490	820	1,190	1,640	2,180	2,950	3,620	5,700
שטח (m <sup>2</sup> )	אזור לקוחות	20.7%	17.0%	14.7%	14.1%	13.4%	15.0%	14.0%	13.1%
	אזור עבודה	63.7%	68.2%	70.5%	70.4%	71.1%	67.8%	69.2%	72.6%
	אזור רווחת עובדים	15.6%	14.8%	14.8%	15.5%	15.5%	17.2%	16.8%	14.3%
תאי עבודה	שירות פרימיום (אופציה)			1	1	1	1	1	2
	שירות מהיר	1	1	2	2	2	3	3	4
	בחינה סופית			1	2	2	2	2	3
	כיוון גלגלים (אופציה)			1	1	1	1	1	1
	עמדות עבודה (ליפטים)	2	4	5	6	10	15	21	38
Furniture	Service Advisor Desk	1	1	2	2	3	4	5	7

**2.2 מועסקי שרות יצרניים**

המספר הנדרש של מועסקי שרות יצרניים הכולל טכנאים, חשמלאים ועוזרים מבוסס על הנסיבות העסקיות, הכלים, הציוד והיעילות. המספר הנדרש קשור ישירות למספר הזמנות העבודה.

**2.3 מועסקי שרות שאינם יצרניים**

המספר הכולל של מועסקי השרות שאינם יצרניים מבוסס על המספר הכולל של מועסקי השרות היצרניים. (זאת כמפורט בנספח ז' לספר אמנות המידה).



## המוסך

### 2.4 כניסה ויציאה

רוחב הכניסה והיציאה יהיו 4 מטר או יותר עבור תנועה חד כיוונית ו-6 מטר או יותר עבור תנועה דו כיוונית. הגובה יהיה 3 מטר מעל ריצפת המוסך עבור כלי רכב פרטיים, ו-4 מטר עבור משאיות.

### 2.5 תיקרה

גובה הקורות בתיקרות המוסך יהיה יותר מ-5.5 מטר לטובת התקנת "ליפט".

### 2.6 חיפוי ריצפה וקירות

- רצפת אזור הקבלה והלקוחות: רצפת הקבלה תהיה אפור בהיר וכהה בהתאם למפרט SI (Service Space Identity) ("מפרט SI") המצורף **כנספח ה'** לספר אמות המידה.
- חיפוי הקירות באזור העבודה יהיה באמצעות אריחים בהתאם למפרט SI. מהרצפה מעלה: אפור כהה 424C גובה 100 ס"מ, אדום 187C גובה 10 ס"מ, אפור בהיר 427C גובה 60 ס"מ.
- רצפת העבודה תהיה חסינת שמן וקלה לניקוי. ציפוי הרצפה ועיצובה יהיה באריחים 10X20 ס"מ עמידים בעומס גבוה ומיועדים לכלי רכב, בעובי 13 מ"מ, AC-R11, בצבעים אפור בהיר וכהה ובהתאם למפרט SI.

### 2.7 ניקוז

- מי פסולת במרכז שירות מכילים לכלוך, שמן, צבע וכדומה ויש לטפל בהם בכל האמצעים המחויבים ע"פ החוק והתקנות. מלכודת חול, מיכל מחיצות, מיכל הפרדה וכדומה.
- קיימת אפשרות לניקוז מי שפכים. בטיחות תפעולית.
- ניקיון מערכת הניקוז יתבצע על בסיס קבוע.

### 2.8 תאורה

- איכות התאורה מהווה פקטור חשוב בביצוע עבודות מדויקות, בשיפור יעילות תפעול ובבטיחות תפעולית. יש להקדיש תשומת לב ליצירת סביבת עבודה בה הפעילות מתבצעת ביעילות ובבטיחות.
- רצוי להשתמש באופן מקסימאלי בתאורה טבעית במבנה מרכז השירות.
- הבהירות הנדרשת במרכז שירות היא 200-300 לוקס.



## 2.9 אורור

- במרכז השירות תהיה מערכת אורור מתאימה המורכבת מחלונות, דלתות ומאוררים שמטרתה מניעת אבק ויצירת אורור.
- באזורים בהם עובדים מנועים ויש פליטת גזים יש לדאוג לציוד סינון וניתוב גזי פליטה מחוץ למרכז שירות כמו כן יש לדאוג לבידוד רעשים.

## 2.10 חדר שיפוצים

תיקון ו/ או שיפוץ מנועים ומכללים גדולים אחרים יתבצע בחדר שיפוצים. חדר שיפוצים יכול: חדר שיפוץ מנועים, חדר שיפוץ מכללים חשמליים, חדר תיקון חלקים וחדר מכונות בהתאם לגודל מרכז השירות. באזור השיפוצים מומחי השיפוץ יבצעו את עבודתם ללא הפרעות מיותרות. מרכז שירות קטן ייחד לטובת השיפוצים אזור במרכז שירות ולא חדר.

⇐ שטח מומלץ לפחות 20 מטר מרובע.

## 2.11 אזור בחינת הרכב

יש לייחד שטח לטובת יצירת אזור בחינת רכב, באזור זה תתבצע בדיקת מצב הרכב ואיכות העבודה שבוצעה. אזור בחינת הרכב יבנה אמון ביכולות מרכז השירות, ישמש כלי פרסומי עבור מרכז השירות ויגדיל את יעילותו של המרכז שירות.

## 2.12 חדר מצברים וחלקים חשמליים

לטובת בדיקה ותיקון של חלקים חשמליים. חדר זה יצויד במכשירי בדיקה לציוד חשמלי במרכזי שירות בינוניים וגדולים. בחדר זה ימוקם גם מכשיר לטעינת מצברים.

יש להתקין מערכת אורור ציוד חשמל, שכן בזמן טעינת מצברים נוצר גז מימן אותו יש לנקות מהחדר. חדר זה יופרד מאזורים אחרים באמצעות מחיצות, כמו כן יקבעו מחיצות בין חדר המצברים לחדר בדיקת מכללי חשמל.

⇐ שטח מומלץ - 4 מטר מרובע.

## 2.13 חדר כלים

לטובת בקרה ותחזוקת הכלים בהם משמשים כל הטכנאים יש צורך בחדר כלים. יש לקבוע מנעול בדלת למניעת גניבה. יש למקם חדר זה במקום נוח בקרבה לתאי העבודה.

⇐ שטח מומלץ - 5 מטר מרובע.



## 2.14 איזור אחסון חלקים

במטרה למקם באופן מסודר חלקים שפורקו וחלקים נוספים, יש לקבוע אזור אחסון חלקים במרכז שירות. אזור זה יהיה ממודף ומסודר, החלקים יבדקו על בסיס קבוע והמיותרים יזרקו לפח.

⇐ שטח מומלץ - 10 מטר מרובע.

## 2.15 אחסון חומרים מסוכנים

חומרים דליקים כגון גריז, שמן, צבע וטינר יאוכסנו מחוץ לשטח העבודה אך בקרבה מספקת לשימוש יום יומי. מבנה האכסון ישתלב עם מבנה מרכז השירות ויעמוד בתקני כיבוי אש.

⇐ שטח מומלץ - 4 מטר מרובע

## 2.16 מוסך הפחחות

אזור הפחחות מייצר רעש רב ונסורת ברזל ולכן יש להפרידו מתאי העבודה הכלליים בעזרת קירות חסיני רעש, או למקמו במבנה אחר כך שלא יפריע לפעילויות האחרות. כיוון שמתבצעים ריתוכים והלחמות ויש שימוש בגזים יש להקדיש תשומת לב מיוחדת לנושא הבטיחות.

## 2.17 מוסך הצבע

על מוסך הצבע להיות נפרד מהמוסך השירות הכללי בשל הרעש והלכלוך שהוא מייצר, אך יש למקמו בסמיכות למוסך השירות הכללי. כאשר מתכננים את מוסך הצבע יש להביא בחשבון את הפרמטרים הבאים:

- מוסך הצבע ימוקם קרוב למוסך הפחחות, שכן העבודות קשורות ומשלימות האחת את השנייה.
- בשל שימוש בחומרים דליקים במוסך הצבע, ינקטו אמצעים נגד שריפה.
- תותקן מערכת אוורור מתאימה.
- יעשה שימוש באמצעי ניקוז טובים
- יש לפעול על פי תקנות רישוי עסקים (סילוק פסולת חומרים מסוכנים), תשנ"א-1990. לטובת תפעול תקין של המרכז שירות.
- מס' תאי העבודה עבור פחחות וצבע יבוסס על הנפח העסקי. מומלץ שהיחס בין תאי עבודה כלליים לתאי עבודה פחחות וצבע, יהיה 6:4.

### א. משרד מוסך פחחות וצבע

במרכזי שירות בינוניים וגדולים, היכן שהפחחות וצבע נפרדים מהמרכז שירות הכללי, יש צורך במשרד ייעודי עבור מרכז שירות פחחות וצבע.



The Power to Surprise

← שטח מומלץ - 8 מטר מרובע עבור האדם הראשון + עוד  
5 מטר מרובע עבור כל אדם נוסף.

**ב. תאי עבודה עבור מוסך פחחות וצבע**

המידות הבאות מומלצות לרכבים פרטיים :

עבודת פחחות	7 מטר אורך x 4 מטר רוחב
עבודת פחחות ומתיחה	10 מטר אורך x 8 מטר רוחב
ניקוי חול וצבע	7 מטר אורך x 4 מטר רוחב
ביתן צבע	7 מטר אורך x 6.5 מטר רוחב
מעבר רכב במרכז שירות	6 מטר רוחב

**ג. אחסון צבע**

- צבע יאוחסן על פי התקנות המקומיות.
- צבע יאוחסן בתנאים מתאימים בהתאם להוראות יצרן הצבעים.
- שטח מומלץ - 4 מטר מרובע.

**2.18 חדר קומפרסור אוויר**

כיוון שהקומפרסור בזמן עבודה גורם לרעש סביבתי, יש לייחד חדר קומפרסור נפרד המצויד בקירות חסיני רעש. יש לאוורר חד זה באמצעות פתחי אוורור. מיקום החדר יתוכנן כך שהצנרת תהייה קצרה ככול שניתן.

← שטח מומלץ - לפחות 3 מטר מרובע.

**2.19 חדר חשמל ותקשורת**

יש להתקין ארונות חשמל מרכזיים לטובת ריכוז אספקת מתח ובקרת תאורה. הכול במקום אחד מרכזי במרכז השירות. יש להתקין מתג ראשי ומתג חוסם עבור אספקת מתח ותאורה. מומלץ להוסיף מתג פרטני לכל יחידת ציוד חשמלית, לטובת בטיחות וחסכון. במרכזי שירות קטנים במידה ומתאפשר על פי התקנות. ניתן למקם לוחות חשמל ונתיכים על קיר חדר הכלים.



### 3. ארגון משרדי השירות

#### 3.1 משרד מנהל מרכז השירות

משרד זה ישמש גם לישיבות עם לקוחות כאשר אין חדר אחר מתאים במרכז השירות, עובדה שתאפשר ללקוחות לדבר על בעיות השירות שלהם או כל נושא אחר עם מנהל מרכז השירות בלי להפריע ללקוחות אחרים או לעובדי מרכז השירות.

⇐ שטח מומלץ - 10 עד 15 מטר מרובע.

#### 3.2 משרד יועץ השירות

עמדת יועץ השירות תפנה לאזור קבלת לקוחות השירות. כיוון שתפקידו המרכזי של יועץ השירות הוא מכירת שירות, המשרד יכיל את תיקי הלקוח ואת היסטוריית הלקוח. יש לתת תשומת לב מיוחדת לקשר עם הלקוח במשרד זה.

#### 3.3 משרד מנהל העבודה

משרד מנהל העבודה ימוקם במקום בו תהיה למנהל העבודה אפשרות למבט מקיף על מרכז השירות, שכן באחריותו לנתב את העבודה, לבקר את הזמנות העבודה ולתכנן את זמן העבודה.

⇐ שטח מומלץ - 5 מטר מרובע.

#### 3.4 משרד מתאם השירות

מתאם השירות ומשרד קבלת הלקוחות מכין ומציג חשבוניות ומקבל תשלומים שונים במרכז השירות.

#### 3.5 חדר ארכיון

יש צורך בחדר ארכיון לטובת טפסים, רשומות ותיקים לשימוש משרדי.

⇐ שטח מומלץ - 5 מטר מרובע עבור כל בן אדם.

#### 3.6 חדר ישיבות

חדר המיועד לטובת ישיבות, הדרכות והרצאות.

### 4. ארגון אזורי מתן השירות

#### 4.1 אזור קבלת הלקוחות

אזור קבלת הלקוחות מאפשר את המפגש הראשון של הלקוח עם מרכז השירות. באזור קבלת הלקוח יימכר השירות ללקוח ומכאן חשיבותו הרבה.





The Power to Surprise

אזור קבלת הלקוח ימוקם סמוך לכניסה מהרחוב באופן שהנגישות אליו תהיה נוחה ללקוח. יש להתקין שלטי הכוונה במרכז השירות כעזר ללקוח. לפני אזור קבלת הלקוחות תהיה רחבה גדולה שתאפשר זרימת לקוחות נוחה, ותמנע התגודדות מיותרת.

אזור קבלת הלקוחות יתוכנן ויעוצב בהתאם למפרט

בתכנון אזור הלקוחות יש להביא בחשבון את הפרמטרים הבאים:

- אזור קבלת הלקוחות והחניה יתוכנן מתוך כוונה לאפשר זרימת תנועה וגישה נוחה לרכבי הלקוחות.
- אזור זה יסומן באופן ברור בעזרת חיצו הכוונה, שלטים ותאורה.
- דלפק קבלת הלקוחות יאורגן כך שיעניק רושם טוב ללקוח.
- על אזור קבלת הלקוחות להיות רחב מספיק כך שיאפשר בדיקת רכבים על ידי יועץ השירות.
- על אזור קבלת הלקוחות להיות מואר היטב ולאפשר בדיקה איכותית של רכבי הלקוחות.
- לאזור קבלת הלקוחות תהיה מערכת ניקוז טובה.
- לאזור קבלת הלקוחות יהיה פני שטח שאינם מחליקים לטובת ביטחונם של הלקוחות וצוות הקבלה.
- אזור הקבלה יהיה נפרד ומרוחק מעט מחדר המתנת הלקוחות.
- באזור הקבלה יוצג קיט החזות של קיה.

#### 4.2 חדר המתנת לקוחות

מספר הלקוחות הצפוי להשתמש בחדר המתנה ייגזר מהערכה של הפעילות בשעת העומס, שתשתנה ממקום למקום. יש לייחד תשומת לב לריהוט ולציוד בחדר המתנת לקוחות.

בתכנון חדר המתנת לקוחות יש להביא בחשבון את הפרמטרים הבאים:

- חדר המתנה יהיה נוח, מצויד בטלוויזיה, מגאזינים, עיתונים, כיבוד קל, עמדות אינטרנט, wi-fi וכדומה. וכן יוצבו מכוונות שתייה חמה/ קרה.
- מחדר המתנה תהיה אפשרות לראות את רצפת העבודה, תהיה גישה נוחה לחדר הקבלה, לדלפק החלקים, לקופה ולשירותים.

#### 5. אזורים נוספים – מרכז שירות

5.1 תנאי העובדים - חדר ארוניות, חדר אוכל, שירותים ומקלחות יסופקו לעובדים ע"י מרכז

מרכז השירות.



**5.2 אזור חניה ומעבר רכבים**

מפרכי החניה יכללו אזורים עבור מבקרים, רכבי תצוגה חדשים וישנים, רכבי שירות, רכבים באחסנה ורכבי עובדים. מס' מקומות החניה יבוסס על הפוטנציאל השנתי של רכבים חדשים וישנים, מס' תאי העבודה הכלליים והייעודיים, דרישת הרשות המקומית וכדומה.

מספר מקומות החניה הדרושים למרכז שירות שירות יחושב באופן הבא :

יחס של 2 חניות עבור כל תא עבודה	חניות שירות (המתנה, מוכנים למסירה)
מבוסס על צורך עסקי מקומי	חנית מבקרים
מבוסס על צורך מקומי	חנית עובדים

**5.3 פחי אשפה**

אזור האשפה במרכז השירות ישמר נקי ומסודר על פי תקנות הרשות המקומית. אזור האשפה ימוקם ככל הניתן מחוץ לשדה הראיה של הלקוח.

**6. עיצוב מרכז השירות**

**6.1 מבנה מרכז השירות**

- במהלך הבניה יש לפעול בהתאם לחוקים ותקנות הרשויות מקומיות, תכנון מרכז השירות יתבצע באמצעות אדריכל המאושר על ידי טלקאר.
- ריהוט – הריהוט במשרדי מרכז השירות יבוצעו ע"י נגר שיאושר ע"י טלקאר.
- שילוט – כלל השילוט במרכז השרות יבוצע ע"י ספק שיאושר ע"י טלקאר.
- המבנה יהיה נוח ופונקציונאלי עבור כל סוגי העובדים לטובת ביצוע עבודתם. תשומת לב תינתן לאור השמש, לגשם, לשלג, לתאורה, לאוורור וכדומה. בהתאם לנסיבות מזג האוויר.
- הבניין יהיה פונקציונאלי, מבנה פשוט עם מחשבה על התרחבות עתידית.

**6.2 ריצפה**

תישמר נקייה ומסודרת לשמירה על בטיחות ויעילות העבודה. בנוסף עליה להיות חזקה, קשה ועמידה בפני שחיקה, משקלים ולחצים כבדים, שמן, גריז, חומצה ומים. על המשטח להיות עשוי מחומרים שאינם גורמים להחלקה. התקנים לבניית תשתית הרצפה יהיו בהתאם להוראות הדין. הריצפה תיבנה בשיפוע מתון לטובת ניקוז הלכלוך והמים. סימון משטח הרצפה יתוחם עם סימון תאי העבודה, חיצוי הכוונה וכדומה, על מנת לשמור על הסדר ולאפשר תנועה זורמת בכניסת ומעבר כלי הרכב במרכז השירות.



**קירות** 6.3

הקירות הפנימיים יצופו באריחים עד לגובה 1.2 מטר מעל הריצפה, באזור השירות הכללי. אריחי הרצפה והקירות יהיו כמפורט במפרט SI.

**מוסך פחחות וצבע** 6.4

הקווים המנחים עבור מוסך הפחחות וצבע תואמים לאלו של מרכז השירות הכללי. יש להביא בחשבון את הנקודות הבאות, הנובעות מאופי העבודה במוסך הפחחות וצבע:

- פחחות- אש מחיתוך מתכות וריתוכים, רעש ואבק.
  - צבע- אבק מניקוי חול, רסס צבע מצביעה בהתזה, מערכת ביוב מתאימה לחול רטוב ותערובות צבע, אפשרות אש ופיצוץ בשימוש בחומרים דליקים ונפיצים.
- בשל כך יש ליצור סביבה מתאימה לעבודה במוסך הפחחות וצבע. יש ליצור מחיצות לצידו, וילונות ויניל ומאווררים באזור הצביעה.

**תשתיות- מרכז שירות** .7

**מערכת אספקת חשמל** 7.1

כל יציאות החשמל ימוקמו בהתאם להוראות הדין. מערכת אספקת החשמל תהיה כזו המאפשרת שימוש בכל הכלים וההתקנים החשמליים, וכן תאורה איכותית. חיווט וצנרת חשמל תמוקם ותאורגן על הקיר לטובת אחזקה ובקרה קלים.

**ניקוזים** 7.2

כל תעלות הניקוז הנדרשות במרכז השירות יקבעו בהתאם להוראות החוק. תעלות הניקוז יחוברו למיכל הפרדה מים/ שמן כנדרש.

**אוויר** 7.3

אבק וגזי פליטת מנועים נוצרים בכמויות גדולות במרכז השירות. יש לדאוג לקיומה של מערכת אוורור למען בטיחות העובדים ולקוחות מרכז השירות. מיזוג אוויר – באזור הקבלה, המשרדים והמתנת לקוחות תותקן מערכת מיזוג אוויר.

**תאורה** 7.4

תכנון התאורה יעשה בהתאם לאזור הרלוונטי במרכז השירות. במשרדים, אזור הקבלה, אזור תאי העבודה ואזור שירותי העובדים עצמת התאורה (לוקס) משתנה ותלויה בתפקיד האזור.



## 8. שטח הקרקע

שטח הקרקע כולל את אזור החניה, אזור מעבר כלי הרכב, אזור פחי האשפה.

### הפרמטרים בהם יש להתחשב:

- תחום תנועת הלקוח באתר יהיה מוגדר ומוגבל. אזור זה ישמר נקי ומסודר להבטיח את בטיחות הלקוחות. חניית הלקוחות, אזור הקבלה ואזור חניות השירות ימוקם קרוב לכניסה מהרחוב. כמו כן עליו להיות במרחק קצר ככל שניתן ממשרד הקבלה. על אזור זה להיות מנוקז כהלכה.
- רכבים ואנשי שירות ינועו במעגל העבודה מאזור חניית רכבים ממתנינים לטיפול, לאזור חניית רכבים אחרי טיפול. ולכן פריסת אזור השירות תתוכנן כך שהמרחק בין האזורים יהיה קטן ככל שניתן.
- אזורי חניה עבור רכבי עובדים ורכבים אחרי תאונה ימוקמו באזורים יחסית מוצנעים באתר. פחי אשפה ימוקמו בחלקו האחורי של האתר ועל פי תקנות תברואה מקומיות.
- שטח האתר ישמר תמיד בטוח, נקי ומסודר. כל אזורי החניה ומעברי הרכב יהיו מרוצפים. מפרצי החניה יופרדו בפסים לבנים.
- דרכים בתוך שטח מרכז השירות התנועה יכוונו באמצעות שילוט מתאים.





The Power to Surprise

## נספח ה' - (Space Identity) SI



טלקאר חברה בע"מ

**GLOBAL**

---

SERVICE  
SPACE  
IDENTITY  
MANUAL











## Foreword

---

Since 2010, Kia Motors Corporation has been implementing the Global SI(Space Identity) program, “Kia Red Cube”, to enhance the competitiveness of Kia’s dealership in both Sales and Service. The Global SI program was to focus on dealership’s overall appearance and facility innovation. By the consistent support and cooperation of all dealers, the concept of Kia Red Cube was spread around world.

At this point of launching Global Service Space Identity, it is our pleasure to put up the enhanced version of the Global SI with detailed information and guidelines on Service space.

The newly developed Global Service SI Manual is designed following two key words, Customer’s Convenience and Service Operation Efficiency which are the most important factors of customer satisfaction and retention.

There will be introductions of the detail design with conceptual drawings of individual exterior and interior items as well as practical interpretation, guidelines and detailed specifications of each item to help distributor’s and dealer’s implementation of Kia Global Service SI under various needs and requirements of each local market.

We are confident that the implementation of Global Service SI will make Kia customer experience more memorable and appealing in Kia Service space which will bring a remarkable enhancement of Kia brand awareness and customer satisfaction across all markets.



# Contents

## 1. Introduction

1.1 Concept	10
1.2 Manual Composition	11
1.3 Exterior Overview	12
1.4 Interior Overview	13
1.5 Workshop Space Guidance Table	14

## 2. Customer Zone

2.1 Exterior	
2.1.1 VHC and Handover	18
2.2 Interior	19
2.2.1 Service Reception / Service Reception Waiting Area	20
2.2.2 Premium Service Reception	21
2.2.3 Customer Lounge	22
2.2.4 Customer Lounge Detail	26
2.3 Display Guide	
2.3.1 VHC and Handover	28
2.3.2 Service Reception	29
2.3.3 Premium Service Reception	31
2.3.4 Service Reception Waiting Area	32
2.3.5 Display Lounge	33
2.3.6 Customer Lounge	34
2.3.7 Customer Lounge (Premium)	35
2.3.8 Customer Zone Display Items List	36

## 3. Workshop Zone

3.1 Exterior	
3.1.1 Exterior Detail	40
3.1.2 Exterior Items	42
3.2 Interior	43
3.2.1 Workshop	44
3.2.2 Express Service	45
3.2.3 Premium Service	46
3.2.4 Parts Shop / Parts Storage / Parts Overhaul Area / Tool Room / Car Washing Room / Technician Waiting Room / Battery Charge Room / Oil Storage / Warranty Parts Storage / Waste Disposal Room / Generator & Compressor Room	47
3.3 Display Guide	
3.3.1 Workshop	49
3.3.2 Workshop (Premium)	50
3.3.3 Workshop Zone Display Items List	51

## 4. Appendix

4.1 Floor Plan	
4.1.1 Workshop Flow	54
4.1.2 Workshop Space Guidance Table (Detail)	55
4.1.3 Sample (C1-C8)	56
4.1.4 Sample (3D View: C3, C5, C7)	64
4.1.5 Sample (Body & Paint: C3, C5, C8)	67
4.2 Safety Sign	
4.2.1 Workshop	70
4.2.2 Safety Sign List	71
4.3 Maintenance	
4.3.1 Cleaning - Signage / Window / Workshop Floor(High Strength Tile) / Floor Carpet / Customer Lounge Wall / Customer Lounge Chair	74
4.3.2 Workshop Stall Maintenance	80
4.3.3 Check List - Cleaning Schedule / Toilet Cleaning Check List / Customer Lounge Inspection and Maintenance Schedule	81
4.4 Equipment & Tool	
4.4.1 Workshop Stall	84
4.4.2 No. of Recommended Equipment & General Tool	88
4.4.3 No. of Recommended Personal Tool	91
4.4.4 No. of Recommended Body Repair Tool	95
4.4.5 General Equipment & Common Tool	99
4.4.6 Personal Tool List for Certified Technician	102
4.4.7 Personal Tool List for Expert Technician	103
4.4.8 Personal Tool List for Master Technician	104
4.4.9 Paint and Body Repair Equipment and Tool List	106
4.5 Service SI - Special Feature	
4.5.1 High Strength Tile	110
4.5.2 Built-in Work Table	112
4.5.3 Technician Uniform	115
4.5.4 Display Kits	118
4.6 Color Sample Chip	120



# 1. Introduction

---

- 1.1 Concept
- 1.2 Manual Composition
- 1.3 Exterior Overview
- 1.4 Interior Overview
- 1.5 Workshop Space Guidance Table

# 1. Introduction

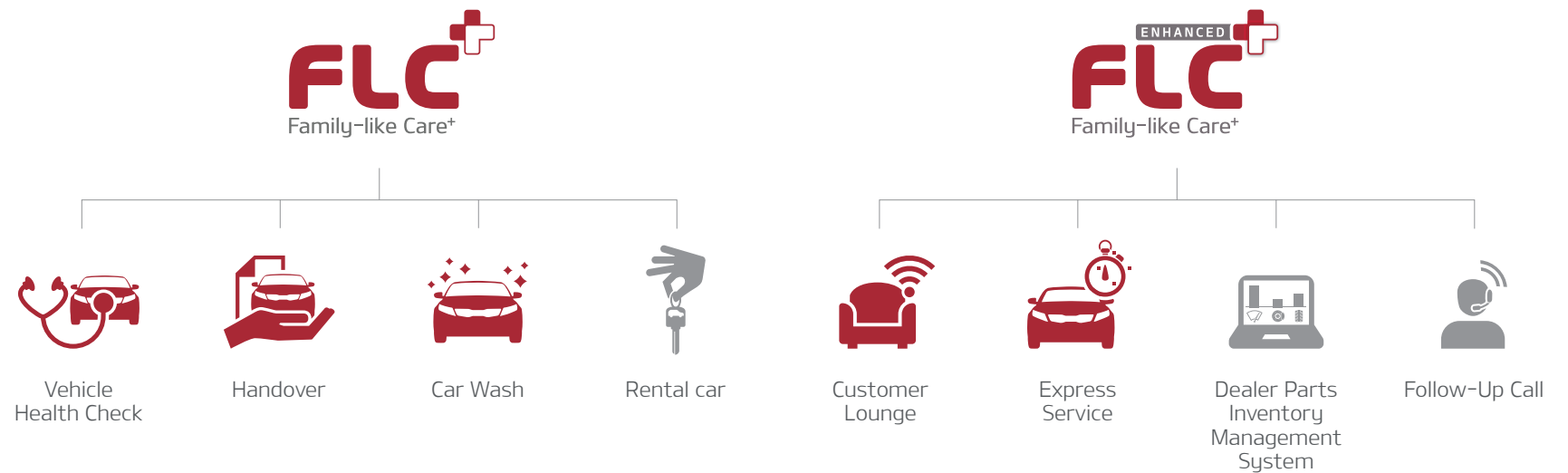
## 1.1 Concept

This manual aims to deliver the consolidated image of Kia Service and to set up standardized facility guidelines, which concludes to improve brand image and customer satisfaction.

In the current market situation, it is required to provide high value-added service as well as the enhanced service quality from skilled personnel and high technologies.

Therefore it is certainly the right time for us to implement Service SI with Kia brand uprising. Dealership requires sophisticated, standardized processes and facilities to manage customer expectations. We are sure that implementing this manual would enhance Kia Service image.

Kia Service SI is based on several programs from Kia Overseas Service dealer execution programs, FLC<sup>+</sup> and Enhanced FLC<sup>+</sup> in terms of service process and facility as you can see below.



※ The Kia Service SI manual contains detailed information regarding red-colored programs ; Vehicle Health Check, Handover, Car Wash, Customer Lounge and Express Service.



# 1. Introduction

## 1.2 Manual Composition

### 01

#### Introduction

It describes the concept and design of this manual for overall understanding.



### 02

#### Customer Zone

Customer Zone is composed of VHC and Handover, Service Reception & Waiting Area, Premium Service and Customer Lounge.

It provides the description of customer zone's Exterior, Interior and Display.

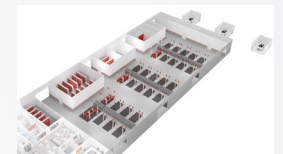


### 03

#### Workshop Zone

Workshop Zone is composed of Workshop, Express Service, Premium Service, Parts Shop and more.

It provides the description of workshop zone's Exterior, Interior and Display.



### 04

#### Appendix

**Floor Plan** : Suggestion on Floor Plan considering new building or expanding facilities

**Safety Sign** : Suggestion on Safety Sign in Workshop

**Maintenance** : Service Area Cleaning and Stall Maintenance

**Equipment & Tool** : Suggestion on Equipment and Tool according to Workshop Space Guidance

**Service SI-Special Feature** : Providing Special Feature differentiated from former Global SI



## 1. Introduction

### 1.3 Exterior Overview

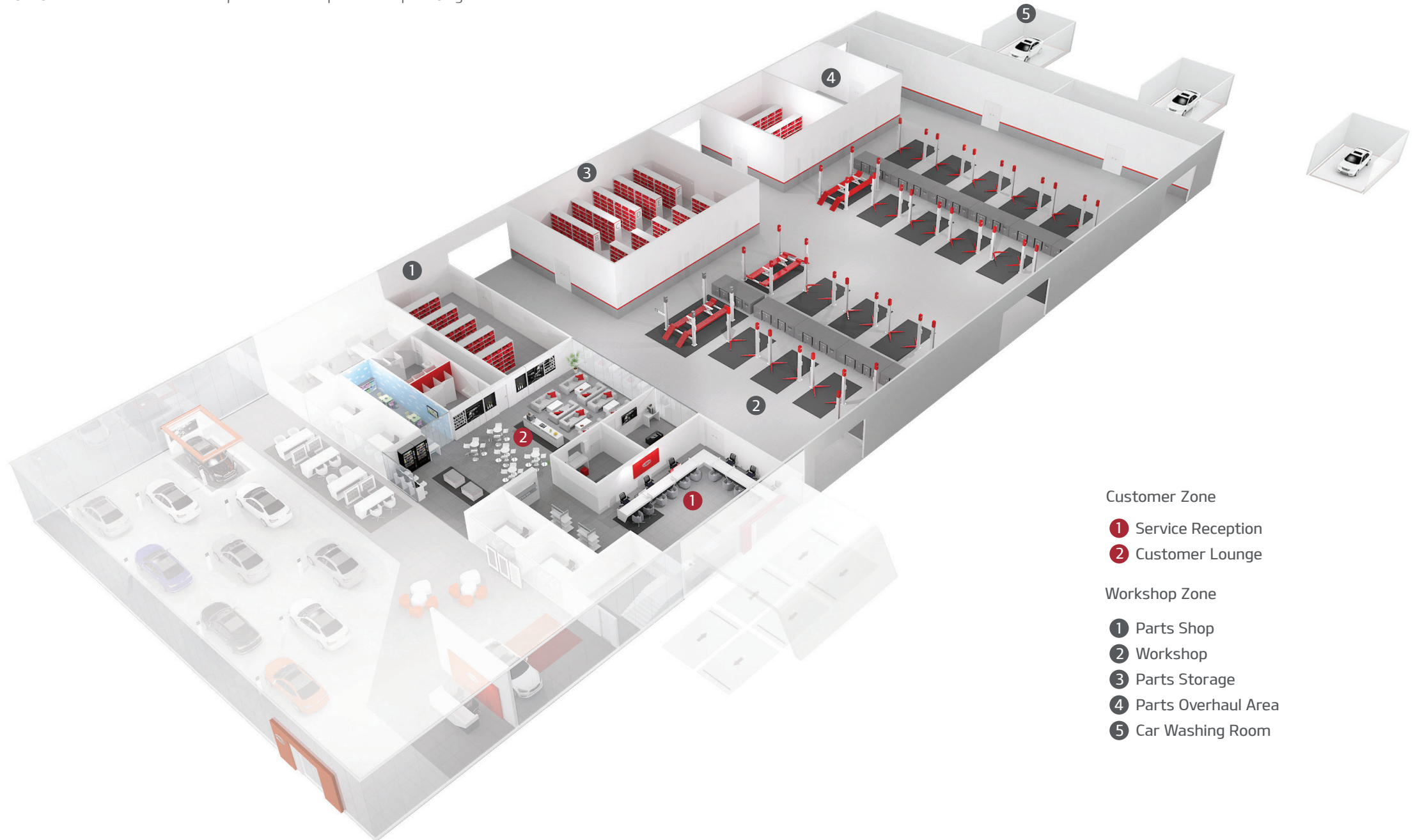
This image shows Service SI Exterior of 2S Full Red Cube Type Dealer.



# 1. Introduction

## 1.4 Interior Overview

Customer Zone and Workshop Zone are explained separately for Service SI.



### Customer Zone

- ① Service Reception
- ② Customer Lounge

### Workshop Zone

- ① Parts Shop
- ② Workshop
- ③ Parts Storage
- ④ Parts Overhaul Area
- ⑤ Car Washing Room

# 1. Introduction

## 1.5 Workshop Space Guidance Table

- The figures in the table are suggestions based on annual vehicle sales and numbers of monthly repair orders. Please refer to 4.1 Floor Plan for detailed description for each type.

VOLUME		C1		C2		C3		C4		C5		C6		C7		C8		
Floor Plan																		
Basic	Yearly Sales	Below 100		100 ~ 200		200 ~ 400		400 ~ 600		600 ~ 800		800 ~ 1,000		1,000 ~ 2,000		OVER 2,000		
	No. of Monthly Repair Orders	Below 90		90 ~ 200		200 ~ 350		350 ~ 500		500 ~ 800		800 ~ 1,000		1,000 ~ 1,800		OVER 1,800		
	Area (m <sup>2</sup> )	Total	200~490		490~820		820~1,190		1,190~1,640		1,640~2,180		2,180~2,950		2,950~3,620		3,620~5,700	
		Customer Zone	20.7%		17.0%		14.7%		14.1%		13.4%		15.0%		14.0%		13.1%	
Workshop Zone		63.7%		68.2%		70.5%		70.4%		71.1%		67.8%		69.2%		72.6%		
	Employee Zone	15.6%		14.8%		14.8%		15.5%		15.5%		17.2%		16.8%		14.3%		
Workshop Stall	Premium Service					1		1		1		1		1		2		
	Express Service	1		1		2		2		2		3		3		4		
	Final Inspection					1		2		2		2		2		3		
	Wheel Alignment					1		1		1		1		1		1		
	General Stall	2		4		5		6		10		15		21		38		
Furniture	Service Advisor Desk	1		1		2		2		3		4		5		7		





## 2. Customer Zone

---

### 2.1 Exterior

2.1.1 VHC and Handover

### 2.2 Interior

2.2.1 Service Reception /  
Service Reception Waiting Area

2.2.2 Premium Service Reception

2.2.3 Customer Lounge

2.2.4 Customer Lounge Detail

### 2.3 Display Guide

2.3.1 VHC and Handover

2.3.2 Service Reception

2.3.3 Premium Service Reception

2.3.4 Service Reception Waiting Area

2.3.5 Display Lounge

2.3.6 Customer Lounge

2.3.7 Customer Lounge (Premium)

2.3.8 Customer Zone Display Items List

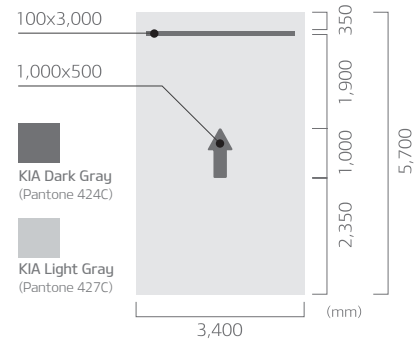
## 2.1 Exterior

### 2.1.1 VHC and Handover

This place is where service advisor conducts VHC(Vehicle Health Check) when a car enters and carries out Handover after completing repair.

#### ① VHC and Handover

##### - Size & Colors



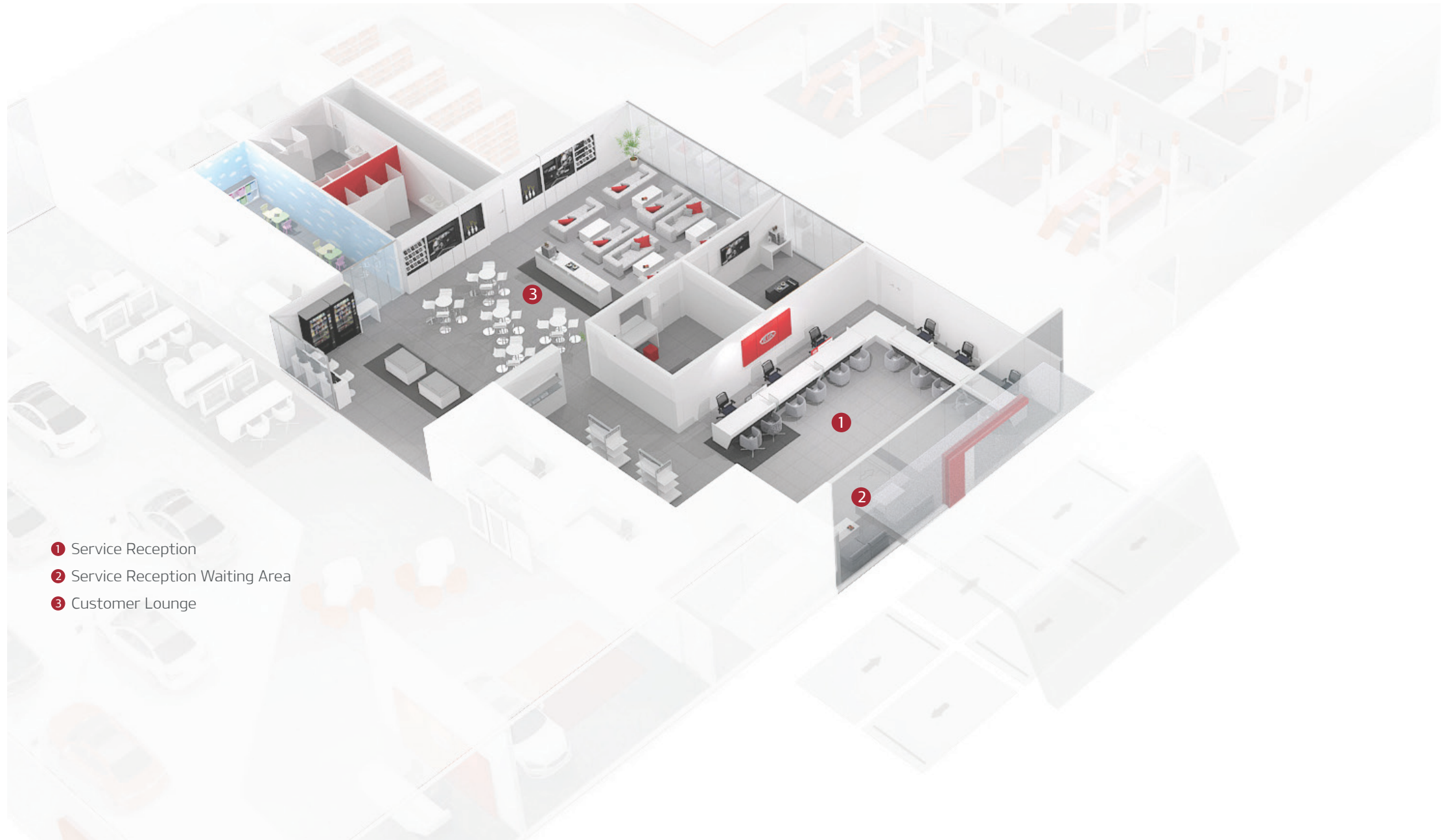
##### - Material : Asphalt / Vinyl Paint

※ Refer to FLC+ manual





## 2.2 Interior



- ① Service Reception
- ② Service Reception Waiting Area
- ③ Customer Lounge

## 2.2 Interior

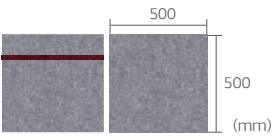
This place is where customer's repair request is received, service advisor's explanation is given and payment is made.

- 1 Lighting (Fluorescent Highbay)



- 2 Wall (White Paint)

- 3 Carpet (Kia Light Gray Pantone 427C)



- 4 Sub Brand Wall



- 5 Service Advisor Desk and Chair



- 6 Service Reception Signboard



- 7 Accessory Cabinet



- 8 Customer Couch and Table



※ Flooring Material : Tile or Carpet.

### 2.2.1 Service Reception / Service Reception Waiting Area



## 2.2 Interior

### 2.2.2 Premium Service Reception

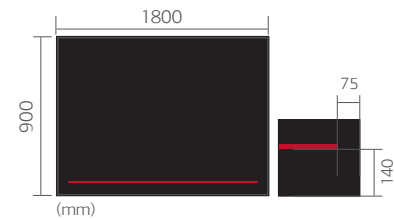
This place is an exclusive reception for premium vehicle owner.

- 1 Lighting (Fluorescent Highbay)



- 2 Wall (White Paint)

- 3 Carpet (Black)



- 4 Sub Brand Wall



- 5 Service Advisor Desk and Chair



- 6 Premium Signboard



Premium Service Reception (C7)

※ Flooring Material : Tile or Carpet.

## 2.2 Interior

If customers wish to wait for their vehicles to be serviced, a pleasant and comfortable lounge with ample amenities is essential for customer satisfaction.








※ Refer to enhanced FLC+ manual

### 2.2.3 Customer Lounge

#### Essential Elements

LIST	IMAGE
1 Coffee, Tea, Water *	
2 Wi-Fi *	
3 Computers *	
4 Cell Phone charging area	
5 Clean and well-lit waiting area	
6 Comfortable seating	
7 Functional and clean restrooms	
8 Kids' zone	
9 Latest issues of popular magazines and newspapers	
10 TV viewing area	
11 Vending machine	

#### Additional Enhancements

LIST	IMAGE
1 Personal office device	
2 Premium catering service	
3 Premium lounge	
4 Promotional décor	
5 Refreshment shop	
6 Tablet device	
7 Women's zone	

\* These elements are mandatory in all dealerships

## 2.2 Interior

### 2.2.3 Customer Lounge

#### Essential Elements

- ① Coffee, Tea, Water
- ② Wi-Fi
- ③ Computers
- ④ Cell Phone charging area
- ⑤ Clean and well-lit waiting area
- ⑥ Comfortable seating
- ⑦ Functional and clean restrooms
- ⑧ Kids' zone
- ⑨ Latest issues of popular magazines and newspapers
- ⑩ TV viewing area
- ⑪ Vending machine

#### Additional Enhancements

- ① Personal office device
- ② Premium catering service
- ③ Premium lounge
- ④ Promotional décor
- ⑤ Refreshment shop
- ⑥ Tablet device
- ⑦ Women's zone

Type 1 : Larger than 180m<sup>2</sup> (C6-C8)



## 2.2 Interior

### 2.2.3 Customer Lounge

#### Essential Elements

- ① Coffee, Tea, Water
- ② Wi-Fi
- ③ Computers
- ④ Cell Phone charging area
- ⑤ Clean and well-lit waiting area
- ⑥ Comfortable seating
- ⑦ Functional and clean restrooms
- ⑧ Kids' zone
- ⑨ Latest issues of popular magazines and newspapers
- ⑩ TV viewing area
- ⑪ Vending machine

#### Additional Enhancements

- ④ Promotional décor
- ⑥ Tablet device

Type 2 : 60m<sup>2</sup> ~ 180m<sup>2</sup> (C4-C5)



## 2.2 Interior

### 2.2.3 Customer Lounge

#### Essential Elements

- ① Coffee, Tea, Water
- ② Wi-Fi
- ③ Computers
- ④ Cell Phone charging area
- ⑤ Clean and well-lit waiting area
- ⑥ Comfortable seating
- ⑦ Functional and clean restrooms
- ⑧ Kids' zone
- ⑨ Latest issues of popular magazines and newspapers
- ⑩ TV viewing area
- ⑪ Vending machine

#### Additional Enhancements

- ⑥ Tablet device

Type 3 - A : Smaller than 60m<sup>2</sup> (C1~C3)



Type 3 - B : Smaller than 60m<sup>2</sup> (C1~C3)



## 2.2 Interior

### 2.2.4 Customer Lounge Detail

#### Kids' Zone

This place is a designated play area that can keep children entertained while waiting with their parents. We recommend to provide toys, books, video game stations and other sources of entertainment and to position the kids' zone in the corner of the customer lounge (where parents can see their children).

If separate Kids' Zone is not available, it can be substituted with Stand Type. It is located in Lounge or next to the service reception desk so kids can be watched by their parents.

#### Standard Kids' Zone



#### Alternative Kids' Zone (Stand Type)



#### Coloring Material

Dealers can prepare coloring materials while their parents converse about the vehicle with employee.



#### Tablet PC

Tablet PC allows kids to enjoy games while their parents converse about the vehicle with employee.



## 2.2 Interior

### 2.2.4 Customer Lounge Detail

#### Premium Lounge

Personal office device and Premium Catering Service are available at Exclusive Lounge for premium vehicle owners.

- ① Personal office device
- ② Premium catering services



#### Women's Zone

Powder room is offered to female vehicle owners at exclusive and independent space.



## 2.3 Display Guide

### 2.3.1 VHC and Handover

FLC+ campaign should be easily recognizable to customers visiting the dealership.

#### 1 Streamer



VHC and Handover (C7)

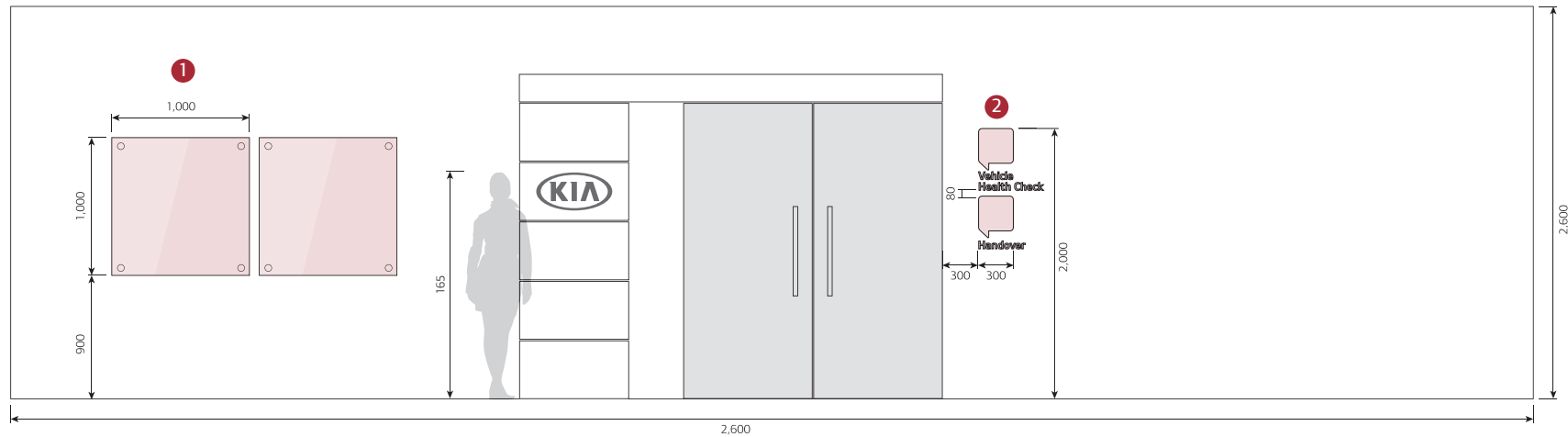
#### 2 Sticker



Vehicle Health Check



Handover



## 2.3 Display Guide

### 2.3.2 Service Reception

Service Reception Display elements are needed as below

1 Name Plate



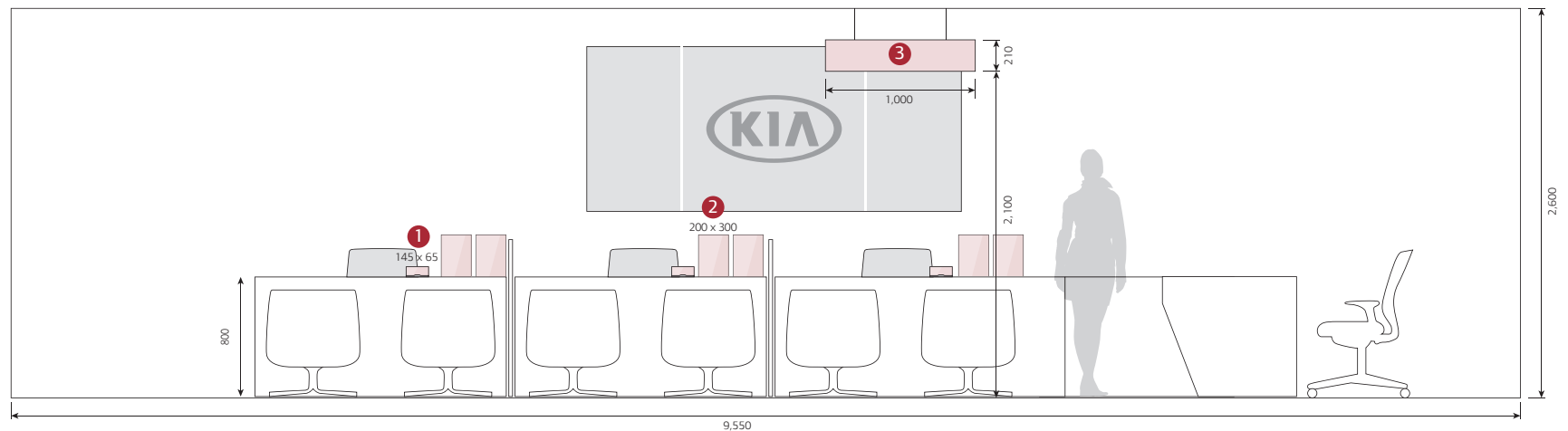
2 Table Stand



3 Service Reception Signboard



Service Reception (C7)



## 2.3 Display Guide

Posters are attached to spots easily recognizable by customers. Only Kia posters & display items should be attached and/or installed in the reception area.

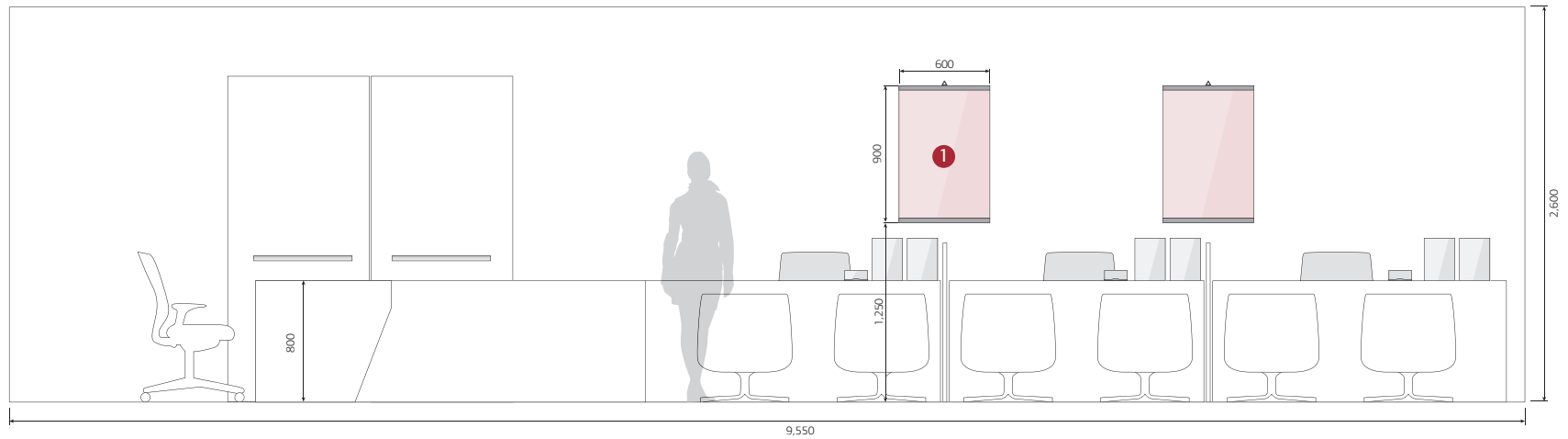
### 1 Poster



### 2.3.2 Service Reception



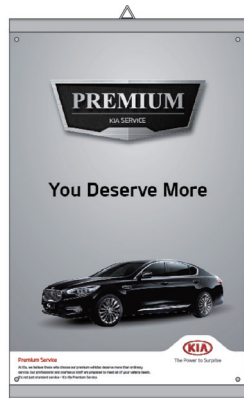
Service Reception (C7)



## 2.3 Display Guide

### 2.3.3 Premium Service Reception

1 Poster



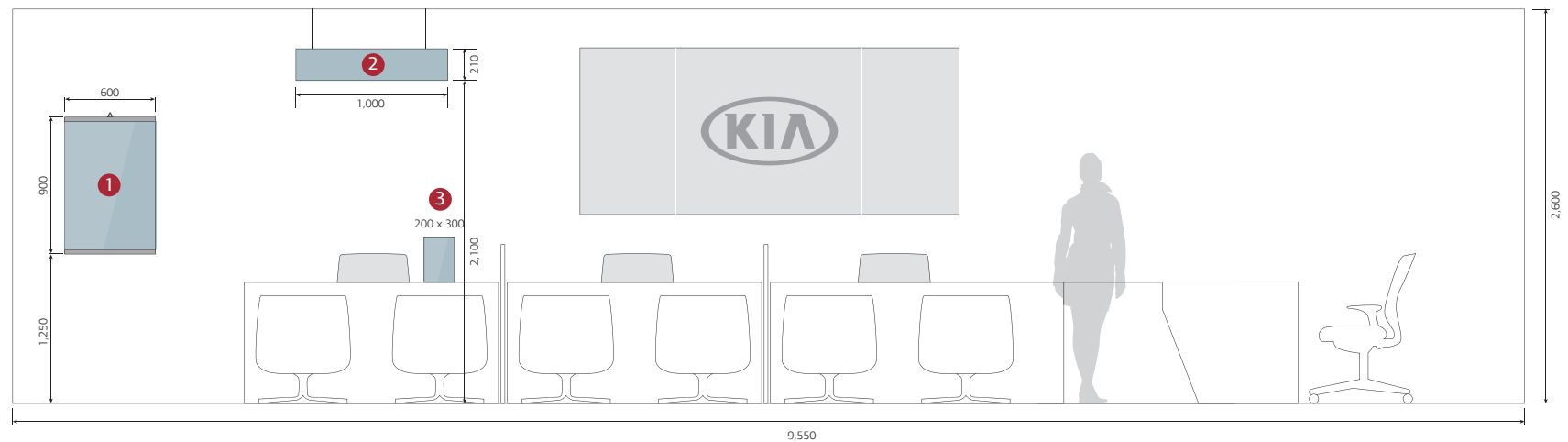
2 Premium Signboard



3 Table Stand



Premium Service Reception (C7)



## 2.3 Display Guide

### 2.3.4 Service Reception Waiting Area

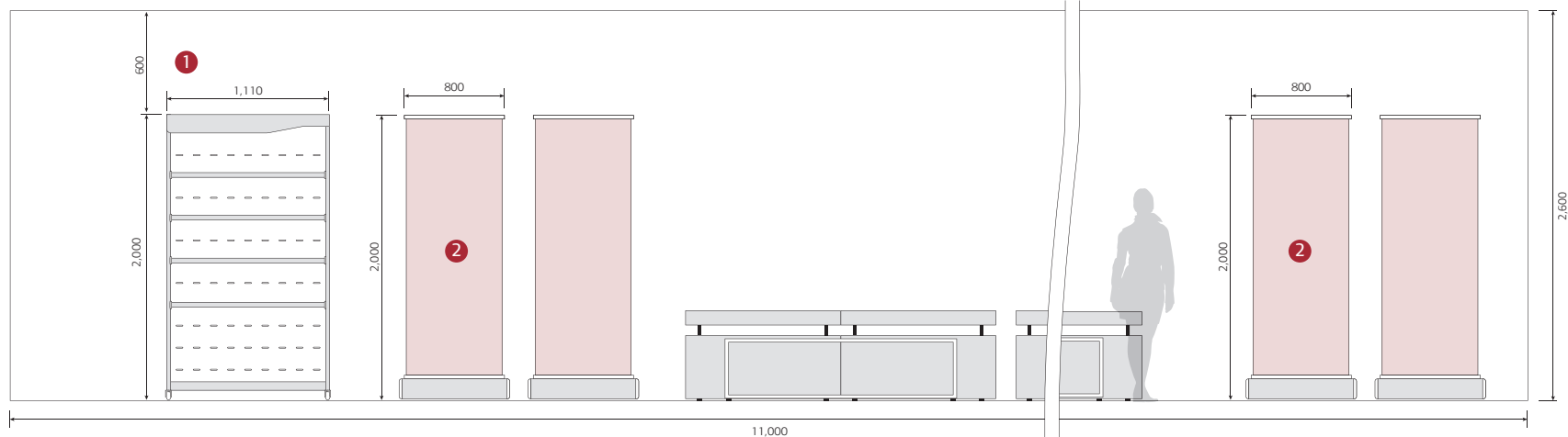
#### 1 Display Rack (Wall Type)



#### 2 Banner (Roll up Banner)



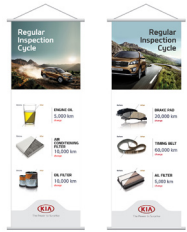
Service Reception Waiting Area (C5)



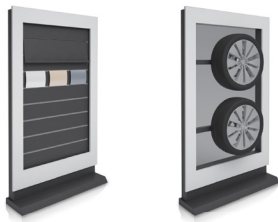
## 2.3 Display Guide

### 2.3.5 Display Lounge

1 Banner (Wall Banner)



2 General Display Unit  
Wheel Display Unit



3 Display Rack (Island Type)



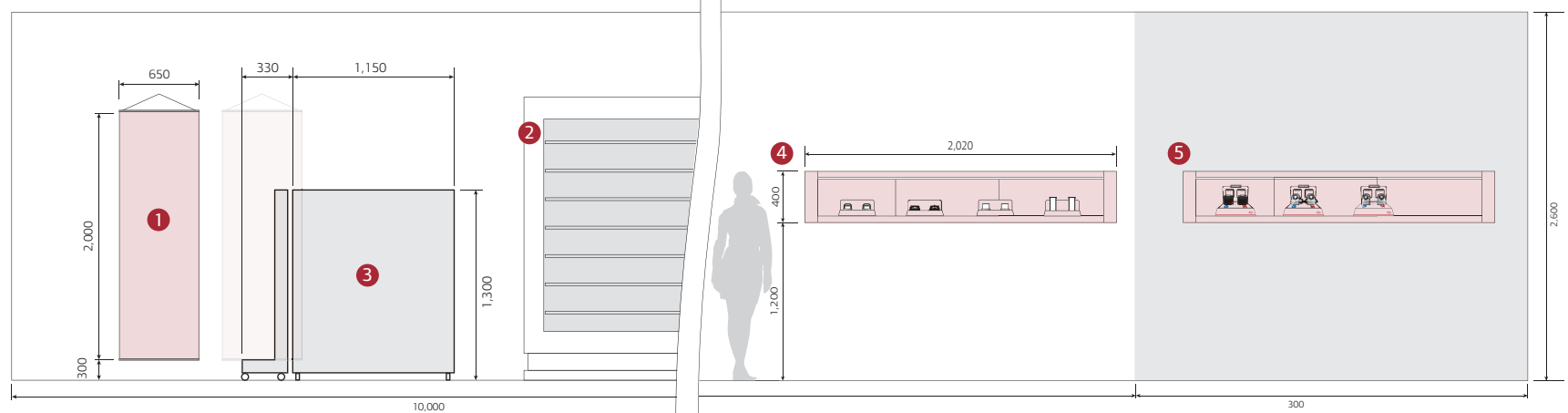
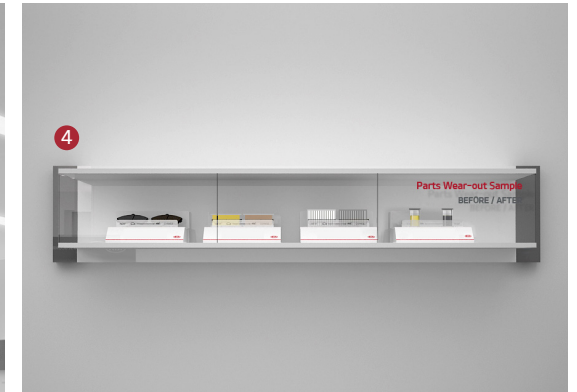
4 Parts Wear-out Sample (Before / After)



5 Genuine Parts Sample



Display Lounge (C7)



## 2.3 Display Guide

### 2.3.6 Customer Lounge

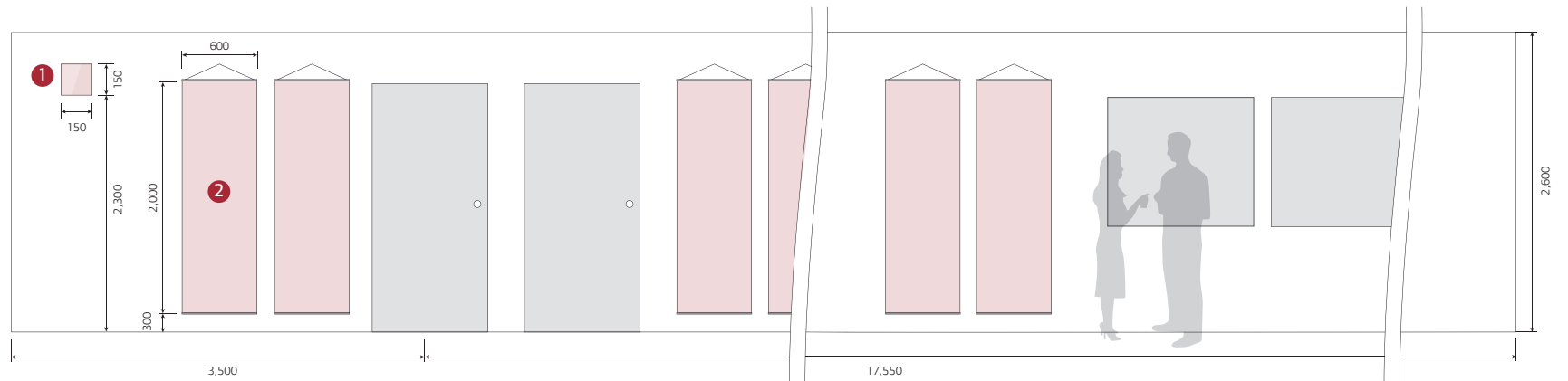
#### 1 Wi-Fi Sign



#### 2 Banner (Wall Banner)



Customer Lounge (C7)

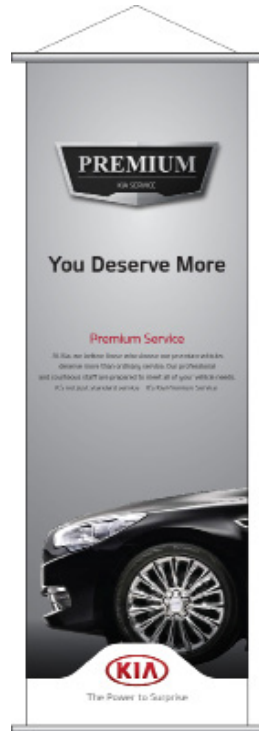




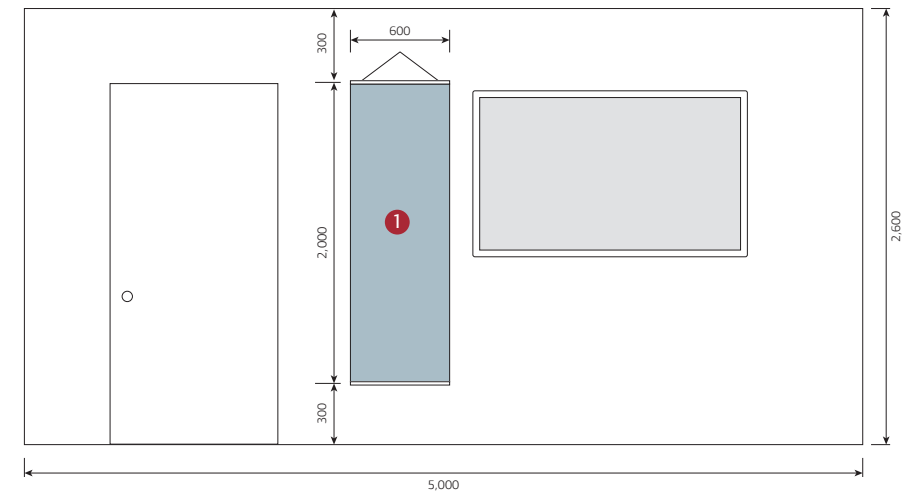
## 2.3 Display Guide

### 2.3.7 Customer Lounge (Premium)

#### 1 Banner (Wall Banner)










Premium Customer Lounge (C7)



## 2.3 Display Guide

### 2.3.8 Customer Zone Display Items List

PART NAME	IMAGE	SPECIFICATION
Streamer		Size: 1,000 x 1,000mm Material: Cloth
Sticker		Size: 300mm (Width) Material: UV Printing
Name Plate		Size: 145 x 50 x 65mm Material: Acrylic, Aluminium
Table Stand		Size: S - 105 x 148mm M - 148 x 210mm L - 210 x 297mm Material: Acrylic
Poster		Size: 600 x 900mm Material: Paper Printing, Acrylic Cover
Banner (Roll up Banner)		Size: 600 x 1,800mm Material: Aluminium, PET
Banner (Wall Banner)		Size: S - 650 x 2,000mm M - 1,050 x 2,400mm L - 1,450 x 2,800mm Material: Aluminium, Cloth

PART NAME	IMAGE	SPECIFICATION
Wi-Fi Sign		Size: 150 x 150mm Material: UV Printing
Premium Signboard		Size: 1,000 x 210mm Material: Steel
Banner (Premium Wall Banner)		Size: S - 650 x 2,000mm M - 1,050 x 2,400mm L - 1,450 x 2,800mm Material: Aluminium, Cloth
Table Stand (Premium)		Size: S - 105 x 148mm M - 148 x 210mm L - 210 x 297mm Material: Acrylic
Poster (Premium)		Size: 600 x 900mm Material: Paper Printing, Acrylic Cover
Display Rack (Wall Type)		Size: 1,110 x 400 x 2,000mm Material: Steel
Display Rack (Island Type)		Size: 1,480 x 600 x 1,300mm Material: Steel





## 3. Workshop Zone

---

### 3.1 Exterior

- 3.1.1 Exterior Detail
- 3.1.2 Exterior Items

### 3.2 Interior

- 3.2.1 Workshop
- 3.2.2 Express Service
- 3.2.3 Premium Service
- 3.2.4 Parts Shop / Parts Storage /  
Parts Overhaul Area / Tool Room /  
Car Washing Room /  
Technician Waiting Room /  
Battery Charge Room / Oil Storage /  
Warranty Parts Storage /  
Waste Disposal Room /  
Generator & Compressor Room

### 3.3 Display Guide

- 3.3.1 Workshop
- 3.3.2 Workshop (Premium)
- 3.3.3 Workshop Zone Display Items List

## 3.1 Exterior

### 3.1.1 Exterior Detail

Service SI Exterior is installed to help easy recognition and convenient access by customers. VHC and Handover processes are carried out at the designated area.

- ① Signage
- ② VHC(Vehicle Health Check) and Handover
- ③ Service Reception Entrance
- ④ Direction Sign
- ⑤ Flag
- ⑥ Service Parking Lot



## 3.1 Exterior



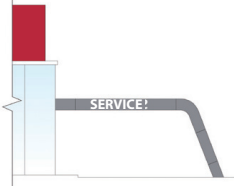


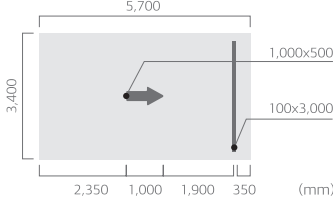

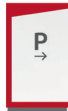


### 3.1.1 Exterior Detail

- ① Service Signage
- ② VHC (Vehicle Health Check) and Handover
- ③ Service Reception Entrance
- ④ Direction Sign
- ⑤ Service Parking Lot



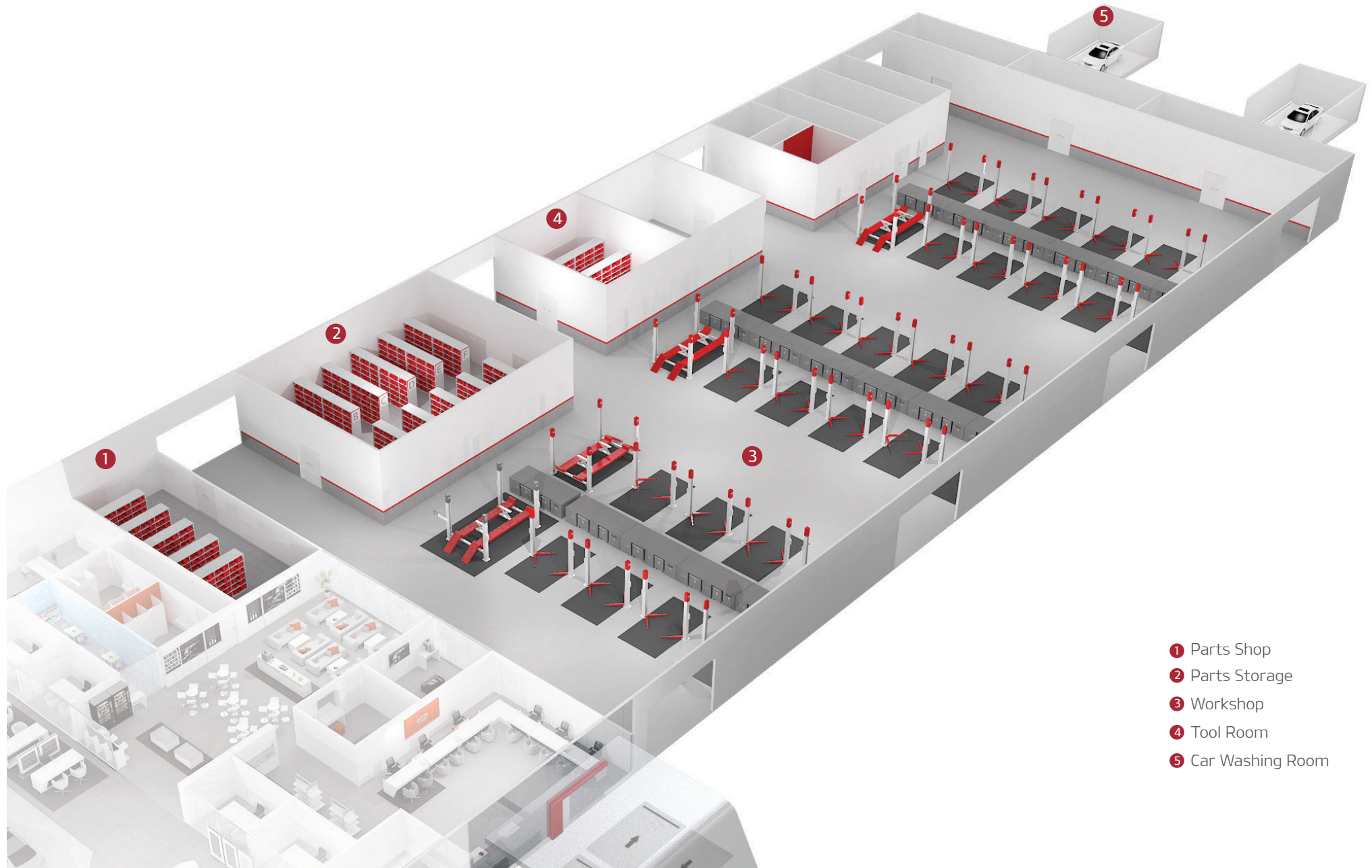
### 3.1 Exterior

#### 3.1.2 Exterior Items

Title	Recommended	1st Alternative	2nd Alternative	Remark
Service Reception Entrance				Refer to Global SI Manual
Service Signage				Refer to Global SI Manual
VHC and Handover				
Direction Sign				Refer to Global SI Manual
Flag				Refer to Global SI Manual
Service Parking Lot				



## 3.2 Interior



- ① Parts Shop
- ② Parts Storage
- ③ Workshop
- ④ Tool Room
- ⑤ Car Washing Room

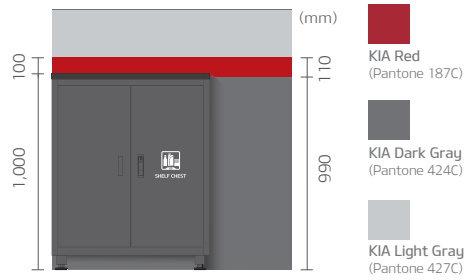
## 3.2 Interior

### 3.2.1 Workshop

#### Workshop

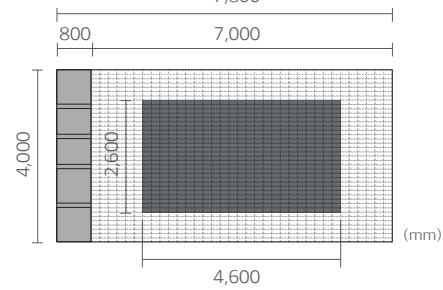
Workshop consists of work stalls, built-in worktable, tool, equipment, etc.

#### 1 Wall



#### 2 Floor Specification

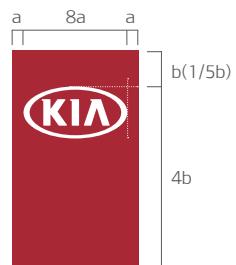
- Material : High Strength Tile
- Color : Kia Dark Gray, Kia Light Gray



※ Refer to 4.5.1 High Strength tile and 4.5.2 Built-in worktable

#### 3 CI on Stall

- Color : Kia Red (Pantone 187C)



## 3.2 Interior

### 3.2.2 Express Service

#### Express Service

Implement an Express Service operation that is capable of completing core maintenance service items in 60 minutes or less.

#### Essential Element

Five (5) core maintenance services to be completed in 60 minutes or less :

- Complimentary Vehicle Health Check (VHC)
- Oil and Filter Change
- Tire Rotation
- Battery Test
- Car Wash and Vacuum (Optional for customers to accept, but should be offered during every service visit)

Dedicated Express Service Bay

Dedicated Express Service Technician

- ① Express Service Signboard



- ② Express Service Sticker



※ Refer to enhanced FLC+



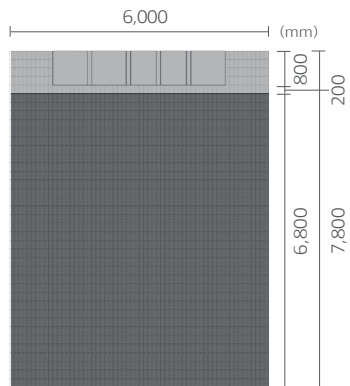
## 3.2 Interior

### 3.2.3 Premium Service

#### Premium Service

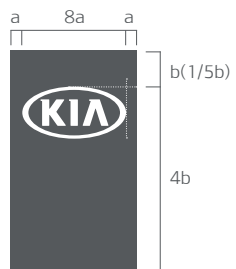
##### 1 Floor Specification

- Material : High Strength Tile
- Color : Kia Dark Gray (Pantone 424C)



##### 2 Premium Service CI on Stall

- Color : Kia Dark Gray (Pantone 424C)



## 3.2 Interior

### 3.2.4 Parts Shop / Part Storage / Parts Overhaul Area / Tool Room / Car Washing Room / Technician Waiting Room

#### Parts Shop

A place where customers can purchase genuine Kia parts and accessories.

It should be located near the customer lounge or service reception area.



#### Parts Storage

A storage area for genuine Kia parts and accessories.

It should be located near the workshop to minimize traffic flow between service technicians and parts staff. Also, it should be located near the access path for easy unloading of parts.

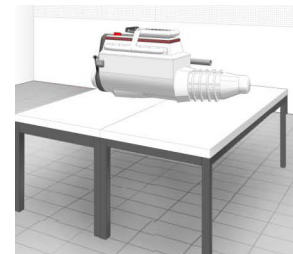


- All door sills must be removed to make the pathway flat.
- The gate should be wide enough for easy access of forklifts for unloading and moving parts.
- The parts storage must be clean, well ventilated and maintained at dry temperature to prevent parts deterioration due to condensation.

#### Parts Overhaul Area

A place for overhaul repairs on parts such as the engine, transmission, etc.

- The gate should be wide enough for easy access of parts.
- Essential tools for overhaul repairs on parts should be equipped



#### Tool Room

A place of storing service tools including special service tools.

- Sufficient room should be secured considering the possible increase in the number of tools.
- For metallic tools that have not been used for a long time, anti-corrosion treatment should be applied at least once every 3 months, and if in salty or humid atmosphere, it is recommended to perform maintenance at a shorter cycle.

#### Car Washing Room

A place of washing vehicles prior to delivering to customers after repairs.

- Essential requirements such as the flow of the vehicles, electrical facilities, water supply & drainage and sewage disposal should be considered. Also, additional conditions related to local regulations must be strictly observed.

※ Refer to FLC+ Manual

#### Technician Waiting Room

Space for technicians in waiting to perform services.

It should be located near the job control area for flexible and smooth communication of technicians in waiting.

## 3.2 Interior

### 3.2.4 Battery Charge Room / Oil Storage / Warranty Parts Storage / Waste Disposal Room / Generator & Compressor Room

#### Battery Charge Room

A place for charging batteries.

- As hydrogen gas is generated during the charging process, ventilation device must be installed. Make sure that the room complies with local regulations.
- Battery charging area requires its own dedicated and ventilated place with a minimum size of 4.0m<sup>2</sup> and no goods may be stored in the area.

#### Oil Storage

A place to allow bulk storage of engine oil, transmission fluid and any other bulk fluids.

- The fluids should be stored in double wall, leak proof tanks that meet local requirements. These tanks should be fitted with remote control pumps that can be controlled from the parts shop counter.
- Remote control stations are needed to allow fluids to be metered at the parts department, to provide a high level of security against theft.
- Overhead reels should be utilized to allow technicians to stay productive.
- Appropriate ventilation and safety measures must be undertaken.

#### Warranty Parts Storage

A storage area for removed warranty parts.

It must be designated and managed according to the warranty policy and should be an independent space from the workshop and parts storage.

- The size of the storage should be calculated by UIO (Units In Operation).
- Each warranty parts must have an identification tag.

#### Waste Disposal Room

A storage area for used fluids such as engine oil, anti-freezing solutions, gas and solvents, etc.

- Used fluids must be stored in an approved above-ground storage containers and removed by professional companies (Check with local authorities as laws may vary).
- A berm or door sill should be installed for protection from spills with a minimum height of 100mm.

#### Generator & Compressor Room

A place that contains generator for backup power and compressor for compressed air supply.

It should be close to bays, protected from weather conditions and insulated for noise reduction.

- In regions with unreliable power supply, separate power generator should be installed for power outage and its performance should be selected considering the electric capacity of all equipment within the workshop.
- Pipe line should be sloped at least 1/100 to minimize moisture issue and air dryer should be fitted.

### 3.3 Display Guide

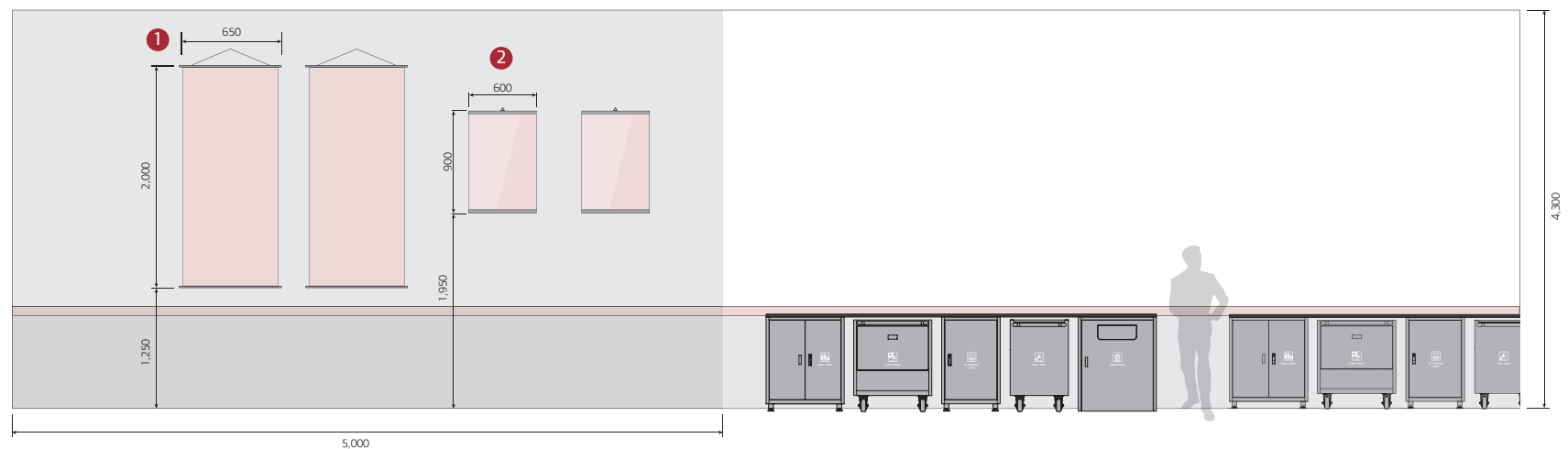
#### 3.3.1 Workshop

Locate banners where technician can easily recognize. Safety needs to be considered as well.

**1** Banner (Wall Banner)



**2** Poster



### 3.3 Display Guide

#### 3.3.2 Workshop (Premium)

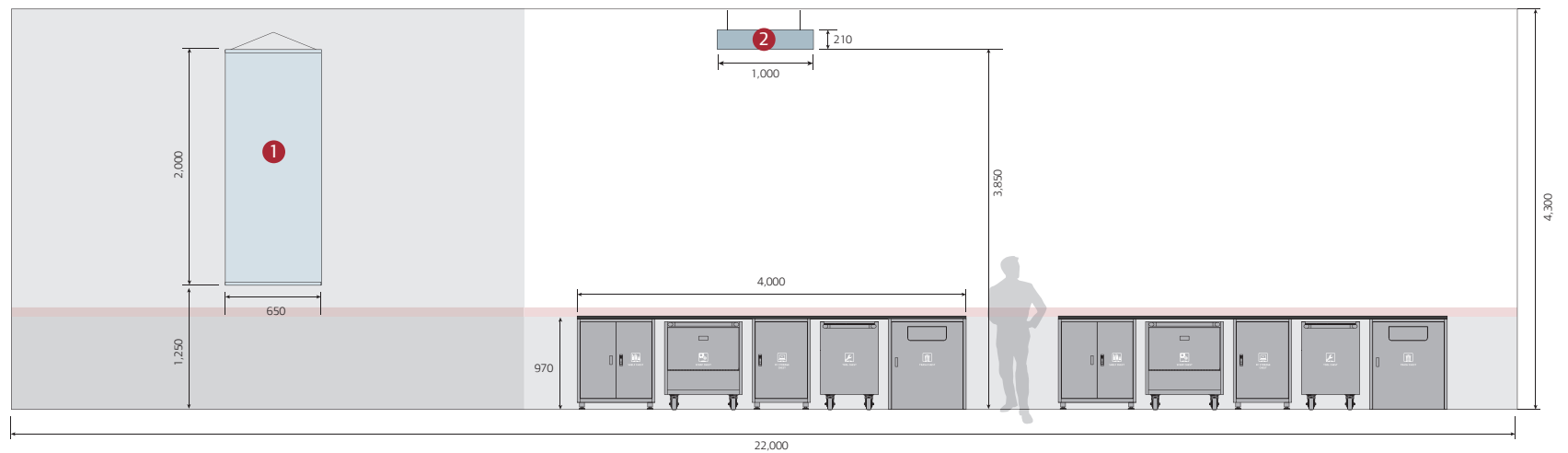
It needs to be easily recognized in the Premium Lounge.

##### 1 Banner (Wall Banner)



Workshop (Premium)







##### 2 Premium Signboard





### 3.3 Display Guide

#### 3.3.3 Workshop Zone Display Items List

PART NAME	IMAGE	SPECIFICATION
Express Service Signboard		Size: 1,000 x 210mm Material: Steel
Express Service Sticker		Size: S - 300mm (Width) M - 600mm L - 900mm Material: Aluminium, Cloth
Banner (Wall Banner)		Size: S - 650 x 2,000mm M - 1,050 x 2,400mm L - 1,450 x 2,800mm Material: UV Printing
Poster		Size: 600 x 900mm Material: Paper Printing, Acrylic Cover
Premium Signboard		Size: 1,000 x 210mm Material: Steel
Banner (Premium Wall Banner)		Size: S - 650 x 2,000mm M - 1,050 x 2,400mm L - 1,450 x 2,800mm Material: UV Printing



## 4. Appendix

---

### 4.1 Floor Plan

- 4.1.1 Workshop Flow
- 4.1.2 Workshop Space Guidance Table (Detail)
- 4.1.3 Sample (C1~C8)
- 4.1.4 Sample (3D View: C3, C5, C7)
- 4.1.5 Sample (Body & Paint: C3, C5, C8)

### 4.2 Safety Sign

- 4.2.1 Workshop
- 4.2.2 Safety Sign List

### 4.3 Maintenance

- 4.3.1 Cleaning – Signage / Window /  
Workshop Floor(High Strength Tile) / Floor Carpet /  
Customer Lounge Wall / Customer Lounge Chair
- 4.3.2 Workshop Stall Maintenance
- 4.3.3 Check List – Cleaning Schedule / Toilet Cleaning Check List /  
Customer Lounge Inspection and Maintenance Schedule

### 4.4 Equipment & Tool

- 4.4.1 Workshop Stall
- 4.4.2 No. of Recommended Equipment & General Tool
- 4.4.3 No. of Recommended Personal Tool
- 4.4.4 No. of Recommended Body Repair Tool
- 4.4.5 General Equipment & Common Tool
- 4.4.6 Personal Tool List for Certified Technician
- 4.4.7 Personal Tool List for Expert Technician
- 4.4.8 Personal Tool List for Master Technician
- 4.4.9 Paint and Body Repair Equipment and Tool List

### 4.5 Service SI – Special Feature

- 4.5.1 High Strength Tile
- 4.5.2 Built-in Work Table
- 4.5.3 Technician Uniform
- 4.5.4 Display Kits

### 4.6 Color Sample Chip

## 4.1 Floor Plan

### 4.1.1 Workshop Flow



## 4.1 Floor Plan

### 4.1.2 Workshop Space Guidance Table (Detail)

- No. of Monthly Repair Orders : maintenance service, warranty, non-warranty, new vehicle PDI, in-house repair

VOLUME		C1		C2		C3		C4		C5		C6		C7		C8		
Basic	No. of Monthly Repair Orders	Below 90		90 ~ 200		200 ~ 350		350 ~ 500		500 ~ 800		800 ~ 1,000		1,000 ~ 1,800		Over 1,800		
	Area(m <sup>2</sup> )	200-490	490	490-820	820	820-1,190	1,190	1,190-1,640	1,640	1,640-2,180	2,180	2,180-2,950	2,950	2,950-3,620	3,620	3,620-5,700	5,700	
Customer Zone	Service Reception Area	2.1%	10.5	2.2%	18.0	2.1%	25.0	2.6%	42.0	2.6%	56.0	2.5%	73.0	2.3%	84.0	2.3%	130.0	
	Service Waiting Area	1.4%	7.0	1.3%	11.0	1.4%	16.5	1.7%	28.0	1.7%	38.0	1.7%	49.0	1.5%	56.0	1.5%	86.0	
	VHC and Handover Area	8.0%	39.0	4.9%	40.0	5.0%	60.0	4.9%	80.0	3.7%	80.0	4.0%	120.0	3.3%	120.0	3.2%	180.0	
	Sub Total	6.1%	30.0	6.0%	49.0	4.4%	52.5	3.5%	58.0	4.4%	96.0	6.0%	178.0	5.6%	203.0	4.9%	282.0	
	Customer Lounge	Kids' Zone	0.8%	4.0	0.5%	4.0	0.3%	4.0	0.2%	4.0	0.2%	4.0	0.6%	16.5	0.7%	27.0	0.9%	49.5
		Women's Zone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5%	14.0	0.5%	18.0	0.4%	22.5
		Premium Lounge	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5%	14.0	0.5%	18.0	0.4%	25.0
	Customer Toilet	3.1%	15.0	2.6%	21.0	1.8%	21.0	1.3%	22.00	1.0%	22.0	0.8%	24.0	1.2%	42.5	1.2%	66.0	
	Sub Total	20.7%	101.5	17.0%	139.0	14.4%	175.0	14.1%	230.0	13.4%	292.0	15.0%	444.0	14.0%	505.5	13.1%	744.0	
	Workshop Zone	Sub Total	19.6%	96.0	19.5%	160.0	26.5%	314.0	23.2%	380.0	24.5%	534.0	24.4%	720.0	25.6%	928.0	27.2%	1,548.0
Workshop Area		Premium Service	-	-	-	-	-	-	-	-	2.2%	48.0	1.6%	48.0	1.3%	48.0	1.7%	96.0
		Express Service	6.5%	32.0	3.9%	32.0	5.4%	64.0	3.9%	64.0	2.9%	64.0	3.3%	96.0	3.5%	128.0	2.2%	128.0
		Final Inspection	-	-	-	-	2.7%	32.0	3.9%	64.0	2.9%	64.0	2.2%	64.0	1.8%	64.0	1.7%	96.0
		General Stall	13.1%	64.0	15.6%	128.0	14.4%	170.0	12.5%	204.0	14.2%	310.0	15.7%	464.0	17.7%	640.0	20.7%	1180.0
		Wheel Alignment	-	-	-	-	4.1%	48.0	2.9%	48.0	2.2%	48.0	1.6%	48.0	1.3%	48.0	0.8%	48.0
Car Washing Room		5.7%	28.0	3.4%	28.0	2.4%	28.0	1.7%	28.0	1.3%	28.0	1.9%	56.0	2.3%	84.0	2.0%	112.0	
Parts Overhaul Area		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.4%	70.0	2.1%	75.0	2.4%	136.0	
Parts Shop		-	-	-	-	1.3%	15.0	2.1%	35.0	2.3%	49.5	2.2%	64.0	2.3%	84.0	1.7%	99.0	
Parts Storage		5.6%	27.5	4.9%	40.0	4.6%	55.0	4.9%	80.0	5.0%	110.00	4.5%	132.0	5.1%	186.0	3.4%	193.0	
Tool Room		2.9%	14.0	3.0%	25.0	2.5%	30.0	2.7%	44.0	2.6%	56.0	1.9%	56.0	2.2%	80.0	1.6%	92.0	
Technician Waiting Room		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.2%	64.0	2.0%	72.0	1.6%	92.0	
Battery Charge Room		0.8%	4.0	1.2%	10.0	1.0%	11.5	0.9%	15.0	1.0%	22.0	0.8%	24.0	1.0%	35.0	1.2%	68.0	
Oil Storage		0.8%	4.0	1.3%	11.0	1.0%	12.0	0.9%	14.0	1.0%	22.0	0.8%	24.0	0.8%	30.0	1.1%	63.5	
Waste Disposal Room		2.0%	10.0	1.6%	13.0	1.3%	15.0	1.2%	19.0	1.5%	32.0	1.2%	36.0	1.3%	47.0	1.2%	68.0	
Warranty Parts Storage		0.6%	3.0	1.3%	11.0	1.2%	14.0	0.9%	14.0	1.1%	24.0	1.2%	36.0	1.2%	45.0	1.1%	63.5	
Generator & Compressor Room		2.9%	14.0	1.8%	15.0	1.7%	20.0	1.8%	30.0	1.7%	36.0	1.4%	40.0	1.4%	52.0	2.2%	127.5	
Workshop Toilet		-	-	2.1%	17.0	2.0%	24.5	2.2%	36.0	1.7%	38.0	1.3%	38.0	1.1%	40.0	1.5%	88.0	
Path		22.8%	111.5	28.0%	230.0	25.2%	300.00	28.0%	460.0	27.5%	598.5	21.7%	640.0	20.7%	749.0	24.4%	1,388.0	
Sub Total		63.7%	312.0	68.2%	560.0	70.5%	838.5	70.4%	1,155.0	71.1%	1,550.0	67.8%	2,000.0	69.2%	2,507.0	72.6%	4,139.0	
Employee Zone	Office	3.7%	18.0	4.3%	35.0	5.0%	60.0	4.8%	78.0	5.5%	120.0	4.3%	128.0	4.4%	157.5	3.8%	215.0	
	Training Room	2.2%	11.0	2.2%	18.0	1.8%	21.0	2.3%	38.0	1.9%	42.0	1.5%	45.0	1.3%	48.0	1.2%	66.0	
	Conference Room	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.8%	52.0	1.6%	59.5	1.4%	80.0	
	Canteen	1.2%	6.0	0.7%	6.0	1.3%	16.0	2.3%	38.0	2.2%	48.0	1.9%	55.0	2.2%	80.0	1.6%	90.0	
	Employee Lounge	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.1%	33.0	1.1%	40.0	0.9%	53.0	
	Storage	1.0%	5.0	1.0%	8.0	1.1%	13.50	1.3%	22.0	1.2%	27.0	0.9%	27.0	0.9%	33.5	0.8%	45.0	
	Locker Room(+Shower)	2.4%	12.0	1.8%	15.0	2.4%	28.0	1.8%	30.0	1.7%	38.0	1.7%	51.0	1.7%	63.0	1.5%	86.0	
	Toilet	1.8%	9.0	1.5%	12.0	1.3%	16.0	0.9%	15.0	1.2%	27.0	0.9%	27.0	0.8%	28.0	0.8%	45.0	
	Laundry & Boiler Room	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.6%	18.0	0.5%	18.0	0.4%	25.0	
	Path	3.2%	15.5	3.3%	27.0	1.8%	22.0	2.1%	34.0	1.7%	36.0	2.4%	70.0	2.2%	80.0	2.0%	112.0	
Sub Total	15.6%	76.5	14.8%	121.0	14.8%	176.5	15.5%	255.0	15.5%	338.0	17.2%	506.0	16.8%	607.5	14.3%	817.0		
<b>Total</b>		100.0%	490.0	100.0%	820.0	100.0%	1,190.0	100.0%	1,640.0	100.0%	2,180.0	100.0%	2,950.0	100.0%	3,620.0	100.0%	5,700.0	

- The data is recommended scale for workshop in accordance with No. of Monthly Repair Orders
- Employee Zone is located on the 2nd floor. Floor Plan in this manual focuses on Workshop Zone and Customer Zone.
- Refer to 4.4 Equipment & Tool for recommended list and quantity in accordance with scale of workshop space.

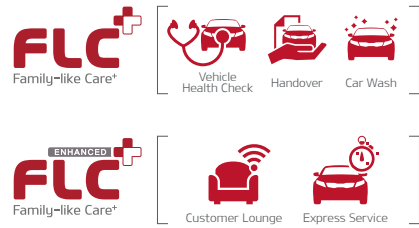
It covers a total area of % ← actual area ←

## 4.1 Floor Plan

### 4.1.3 Sample (C1)

C1 *(Below 90)		
Total area (490m <sup>2</sup> )	Customer Zone	20.7%
	Workshop Zone	63.7%
Express Service	1 EA	
General Stall	2 EA	
Service Advisor Desk	1 EA	

\* ( ): No. of Repair Orders



#### Customer Zone

- ① VHC and Handover
- ② Service Reception
- ③ Service Reception Waiting Area
- ④ Customer Lounge

#### Workshop Zone

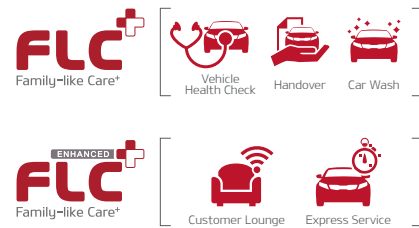
- ⑤ Parts Storage
- ⑥ Tool Room
- ⑦ Oil Storage
- ⑧ Battery Charge Room
- ⑨ Warranty Parts Storage
- ⑩ Waste Disposal Room
- ⑪ Generator & Compressor Room
- ⑫ Car Washing Room

## 4.1 Floor Plan

### 4.1.3 Sample (C2)

C2 *(90 ~ 200)		
Total area (820㎡)	Customer Zone	17.0%
	Workshop Zone	68.3%
Express Service	1 EA	
General Stall	4 EA	
Service Advisor Desk	1 EA	

\* ( ) : No. of Repair Orders



#### Customer Zone

- ① VHC and Handover
- ② Service Reception
- ③ Service Reception Waiting Area
- ④ Customer Lounge

#### Workshop Zone

- ⑤ Parts Storage
- ⑥ Tool Room
- ⑦ Oil Storage
- ⑧ Battery Charge Room

- ⑨ Warranty Parts Storage
- ⑩ Workshop Toilet
- ⑪ Waste Disposal Room
- ⑫ Generator & Compressor Room

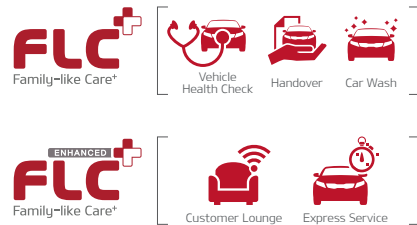
- ⑬ Car Washing Room

## 4.1 Floor Plan

### 4.1.3 Sample (C3)

C3 *(200 ~ 350)		
Total area (1,190㎡)	Customer Zone	14.4%
	Workshop Zone	70.5%
Premium Service		1 EA
Express Service		2 EA
Final Inspection		1 EA
Wheel Alignment		1 EA
General Stall		5 EA
Service Advisor Desk		1 EA

\* ( ): No. of Repair Orders



#### Customer Zone

- ① VHC and Handover
- ② Service Reception
- ③ Service Reception Waiting Area
- ④ Customer Lounge

#### Workshop Zone

- ⑤ Parts Shop
- ⑥ Parts Storage
- ⑦ Tool Room
- ⑧ Oil Storage
- ⑨ Battery Charge Room
- ⑩ Warranty Parts Storage
- ⑪ Workshop Toilet
- ⑫ Waste Disposal Room
- ⑬ Generator & Compressor Room
- ⑭ Car Washing Room

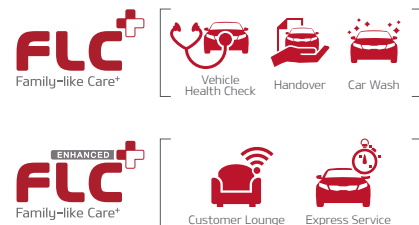


## 4.1 Floor Plan

### 4.1.3 Sample (C4)

C4 *(350 ~ 500)		
Total area (1,640㎡)	Customer Zone	14.0%
	Workshop Zone	70.4%
Premium Service	1 EA	
Express Service	2 EA	
Final Inspection	2 EA	
Wheel Alignment	1 EA	
General Stall	6 EA	
Service Advisor Desk	2 EA	

\* ( ) : No. of Repair Orders



#### Customer Zone

- ① VHC and Handover
- ② Service Reception
- ③ Service Reception Waiting Area
- ④ Customer Lounge

#### Workshop Zone

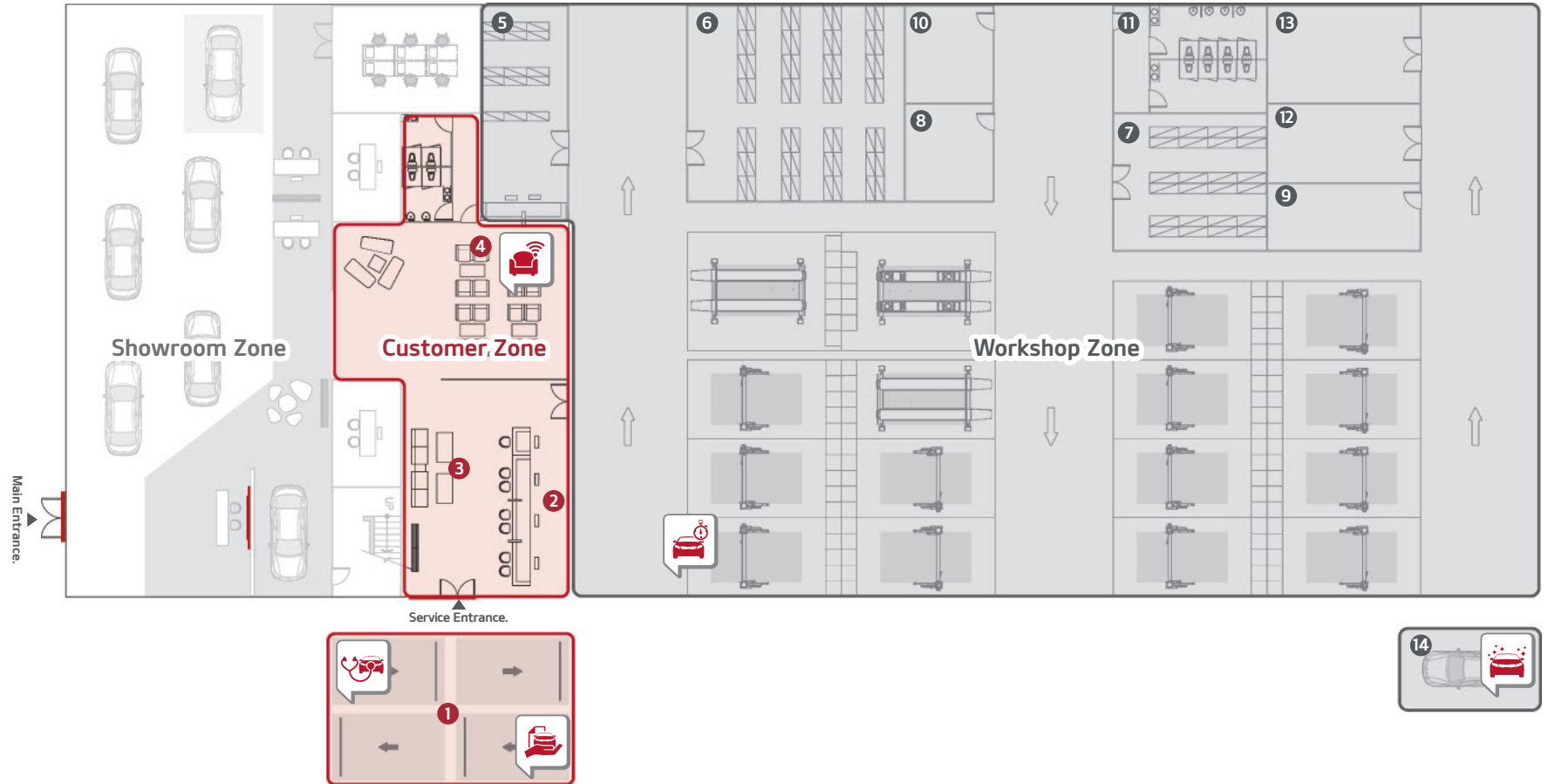
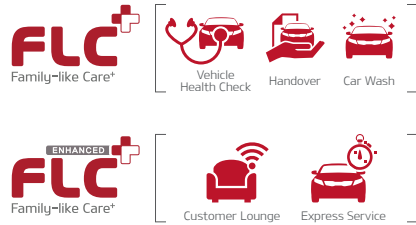
- ⑤ Parts Shop
- ⑥ Parts Storage
- ⑦ Tool Room
- ⑧ Oil Storage
- ⑨ Battery Charge Room
- ⑩ Warranty Parts Storage
- ⑪ Workshop Toilet
- ⑫ Waste Disposal Room
- ⑬ Generator & Compressor Room
- ⑭ Car Washing Room

## 4.1 Floor Plan

### 4.1.3 Sample (C5)

C5 *(500 ~ 800)		
Total area (2,180㎡)	Customer Zone	13.4%
	Workshop Zone	71.1%
Premium Service		1 EA
Express Service		2 EA
Final Inspection		2 EA
Wheel Alignment		1 EA
General Stall		10 EA
Service Advisor Desk		3 EA

\* ( ): No. of Repair Orders



#### Customer Zone

- ① VHC and Handover
- ② Service Reception
- ③ Service Reception Waiting Area
- ④ Customer Lounge

#### Workshop Zone

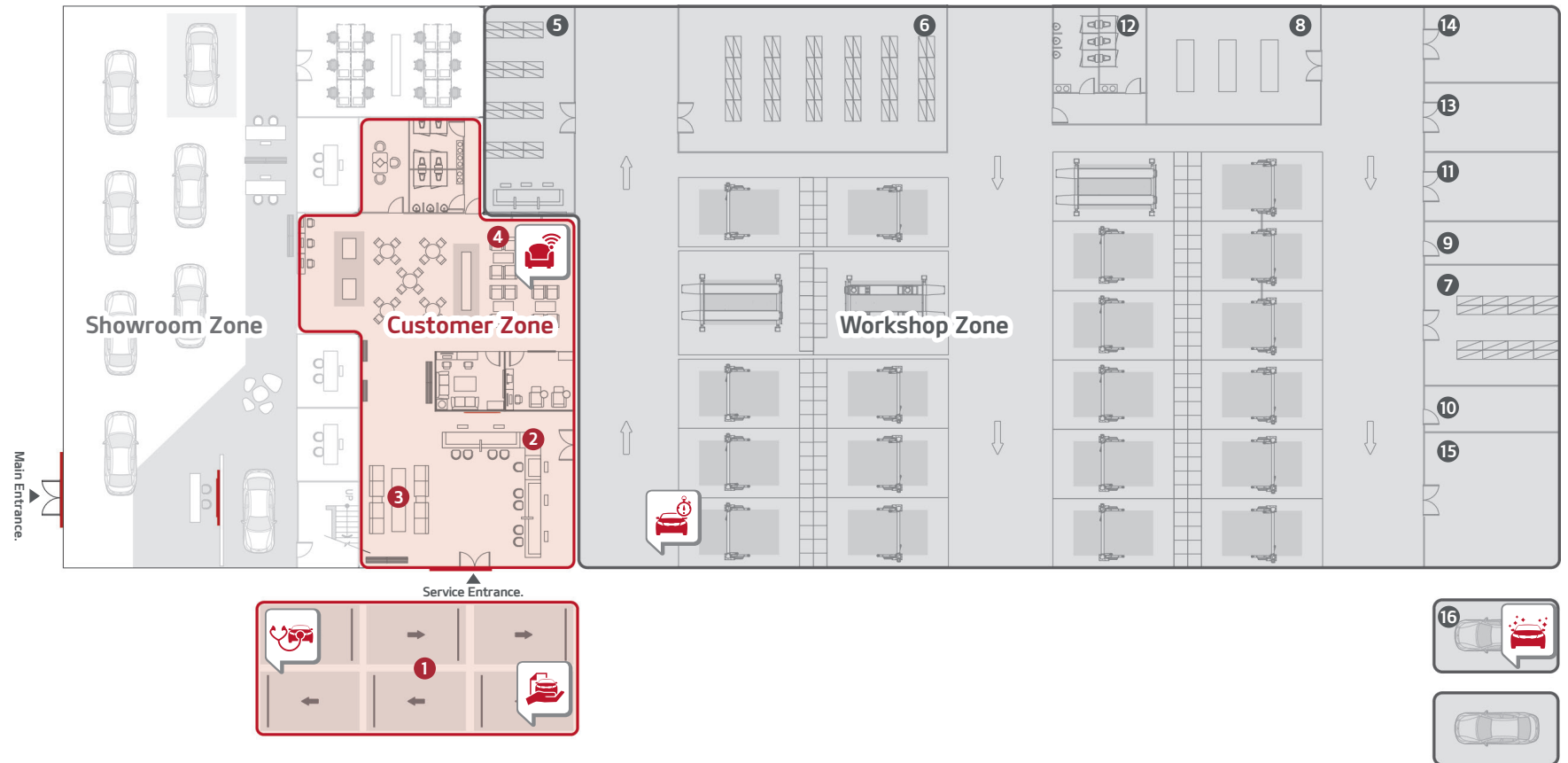
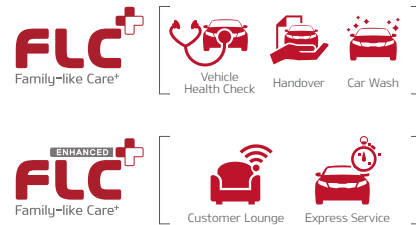
- ⑤ Parts Shop
- ⑥ Parts Storage
- ⑦ Tool Room
- ⑧ Oil Storage
- ⑨ Battery Charge Room
- ⑩ Warranty Parts Storage
- ⑪ Workshop Toilet
- ⑫ Waste Disposal Room
- ⑬ Generator & Compressor Room
- ⑭ Car Washing Room

## 4.1 Floor Plan

### 4.1.3 Sample (C6)

C6 *(800 ~ 1,000)		
Total area (2,950m <sup>2</sup> )	Customer Zone	15.1%
	Workshop Zone	67.8%
Premium Service	1 EA	
Express Service	3 EA	
Final Inspection	2 EA	
Wheel Alignment	1 EA	
General Stall	15 EA	
Service Advisor Desk	4 EA	

\* ( ) : No. of Repair Orders



#### Customer Zone

- ① VHC and Handover
- ② Service Reception
- ③ Service Reception Waiting Area
- ④ Customer Lounge

#### Workshop Zone

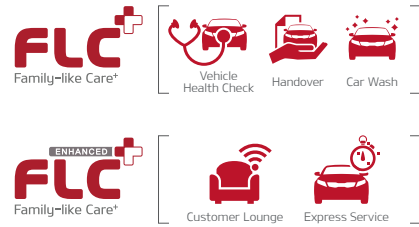
- ⑤ Parts Shop
- ⑥ Parts Storage
- ⑦ Tool Room
- ⑧ Parts Overhaul Area
- ⑨ Oil Storage
- ⑩ Battery Charge Room
- ⑪ Warranty Parts Storage
- ⑫ Workshop Toilet
- ⑬ Waste Disposal Room
- ⑭ Generator & Compressor Room
- ⑮ Technician Waiting Room
- ⑯ Car Washing Room

## 4.1 Floor Plan

### 4.1.3 Sample (C7)

C7 *(1,000 ~ 1,800)		
Total area (3,620m <sup>2</sup> )	Customer Zone	14.0%
	Workshop Zone	69.2%
Premium Service		1 EA
Express Service		3 EA
Final Inspection		2 EA
Wheel Alignment		1 EA
General Stall		21 EA
Service Advisor Desk		5 EA

\* ( ): No. of Repair Orders



#### Customer Zone

- ① VHC and Handover
- ② Service Reception
- ③ Service Reception Waiting Area
- ④ Customer Lounge

#### Workshop Zone

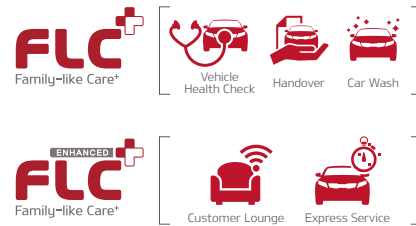
- ⑤ Parts Shop
- ⑥ Parts Storage
- ⑦ Tool Room
- ⑧ Parts Overhaul Area
- ⑨ Oil Storage
- ⑩ Battery Charge Room
- ⑪ Warranty Parts Storage
- ⑫ Workshop Toilet
- ⑬ Waste Disposal Room
- ⑭ Generator & Compressor Room
- ⑮ Technician Waiting Room
- ⑯ Car Washing Room

## 4.1 Floor Plan

### 4.1.3 Sample (C8)

C8 *(Over 1,800)		
Total area (5,700m <sup>2</sup> )	Customer Zone	13.1%
	Workshop Zone	72.6%
Premium Service	2 EA	
Express Service	4 EA	
Final Inspection	3 EA	
Wheel Alignment	1 EA	
General Stall	38 EA	
Service Advisor Desk	7 EA	

\* ( ) : No. of Repair Orders



#### Customer Zone

- ① VHC and Handover
- ② Service Reception
- ③ Service Reception Waiting Area
- ④ Customer Lounge

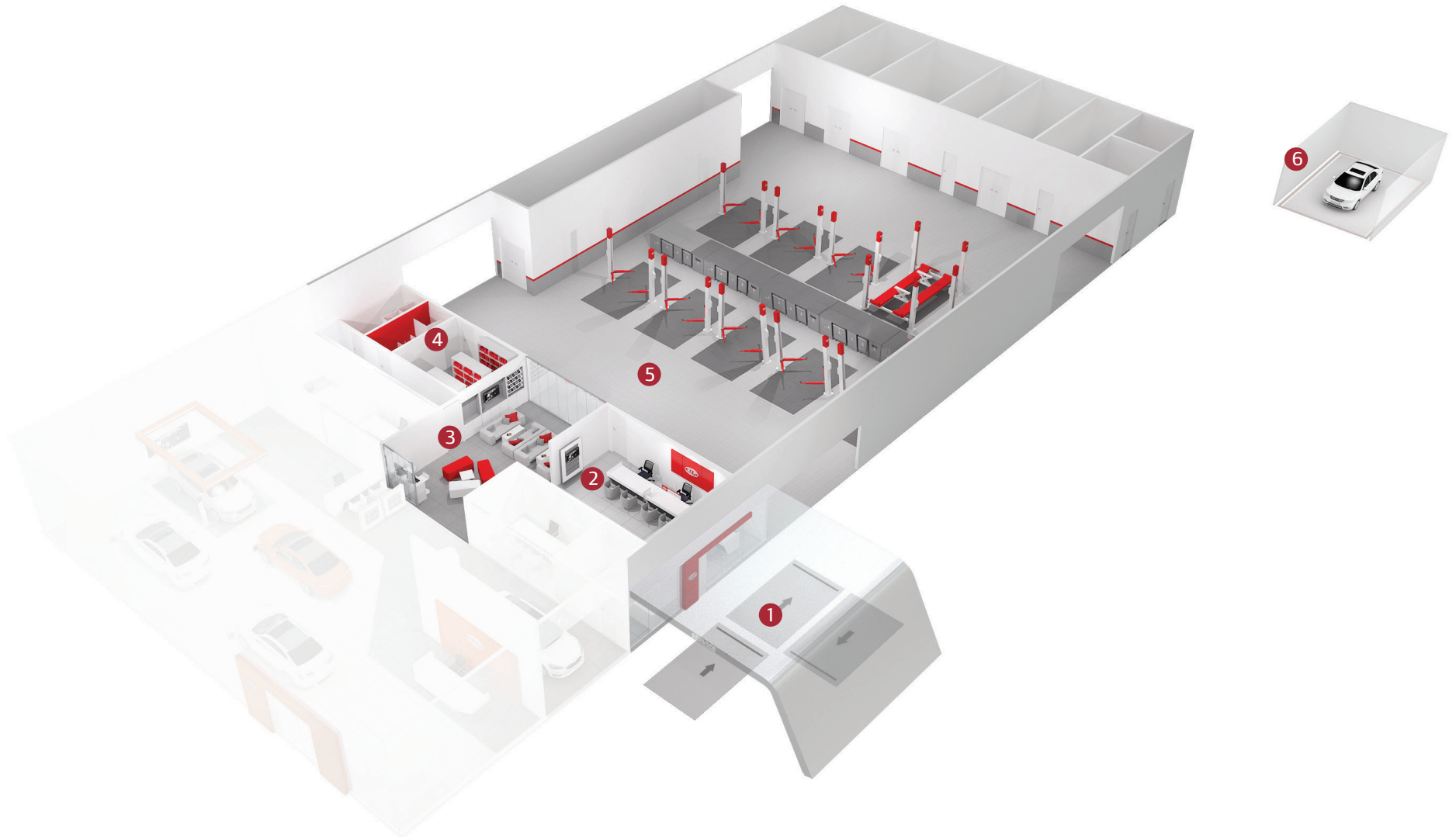
#### Workshop Zone

- ⑤ Parts Shop
- ⑥ Parts Storage
- ⑦ Tool Room
- ⑧ Parts Overhaul Area
- ⑨ Oil Storage
- ⑩ Battery Charge Room
- ⑪ Warranty Parts Storage
- ⑫ Workshop Toilet
- ⑬ Waste Disposal Room
- ⑭ Generator & Compressor Room
- ⑮ Technician Waiting Room
- ⑯ Car Washing Room

## 4.1 Floor Plan

### 4.1.4 Sample (3D View : C3)

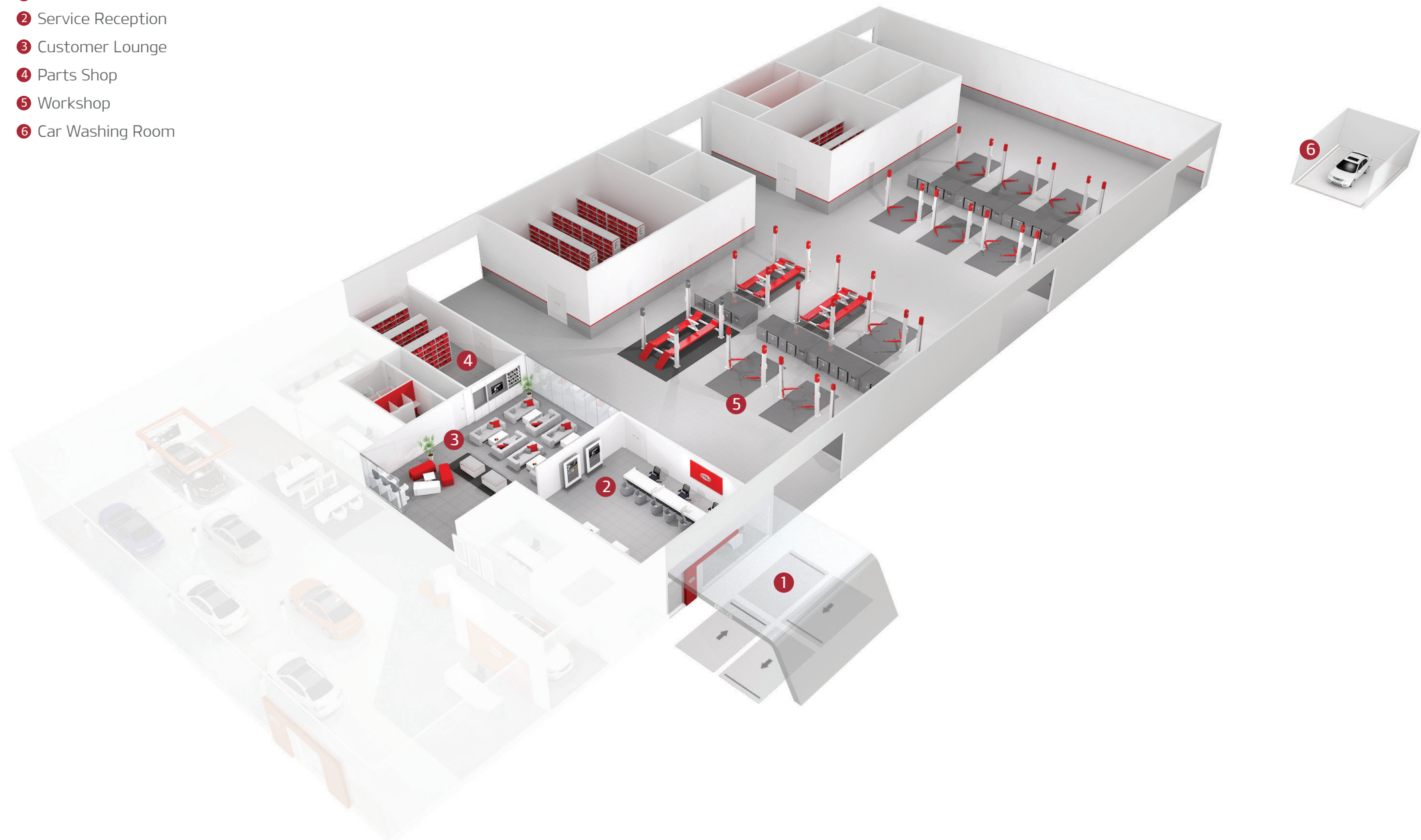
- ① VHC and Handover
- ② Service Reception
- ③ Customer Lounge
- ④ Parts Shop
- ⑤ Workshop
- ⑥ Car Washing Room



## 4.1 Floor Plan

### 4.1.4 Sample (3D View : C5)

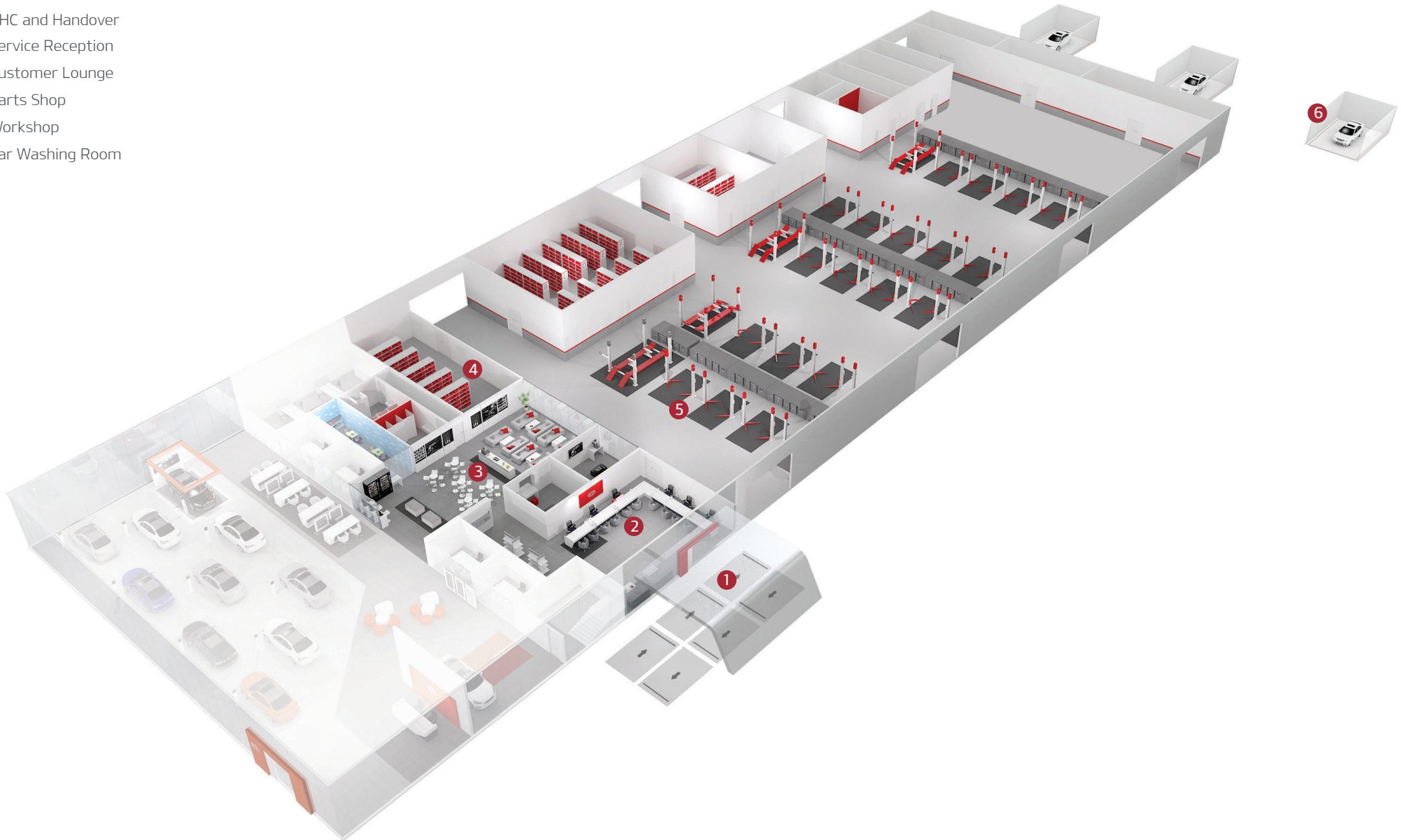
- ① VHC and Handover
- ② Service Reception
- ③ Customer Lounge
- ④ Parts Shop
- ⑤ Workshop
- ⑥ Car Washing Room



## 4.1 Floor Plan

### 4.1.4 Sample (3D View : C7)

- ① VHC and Handover
- ② Service Reception
- ③ Customer Lounge
- ④ Parts Shop
- ⑤ Workshop
- ⑥ Car Washing Room

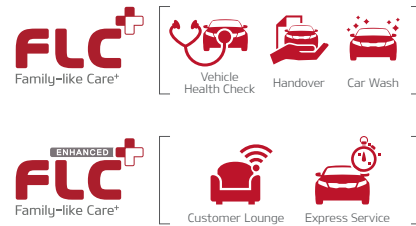




## 4.1 Floor Plan

### 4.1.5 Sample (Body & Paint : C3)

C3 (Body & Paint)	
Body & Frame Repair	2 EA
Masking / Surface / Putty	1 EA
Paint & Drying Booth	1 EA



#### Customer Zone

- ① VHC and Handover
- ② Service Reception
- ③ Service Reception Waiting Area
- ④ Customer Lounge

#### Workshop Zone

- ⑤ Parts Shop
- ⑥ Parts Storage
- ⑦ Tool Room
- ⑧ Oil Storage
- ⑨ Battery Charge Room
- ⑩ Warranty Parts Storage
- ⑪ Workshop Toilet
- ⑫ Waste Disposal Room

- ⑬ Generator & Compressor Room
- ⑭ Body & Frame Repair
- ⑮ Masking / Surface / Putty
- ⑯ Paint & Drying Booth

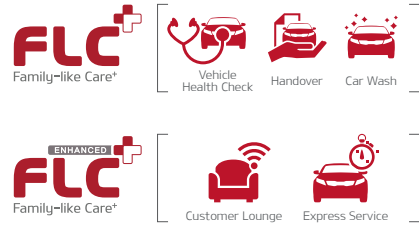
- ⑰ Equipment Room
- ⑱ Body & Paint Storage
- ⑲ Mixing Room
- ⑳ Car Washing Room

※ The paint is a flammable substance and it is required to follow the regulations of each country for deciding its storage space location.

## 4.1 Floor Plan

### 4.1.5 Sample (Body & Paint : C5)

C5 (Body & Paint)	
Body & Frame Repair	3 EA
Masking / Surface / Putty	3 EA
Paint & Drying Booth	2 EA



#### Customer Zone

- ① VHC and Handover
- ② Service Reception
- ③ Service Reception Waiting Area
- ④ Customer Lounge

#### Workshop Zone

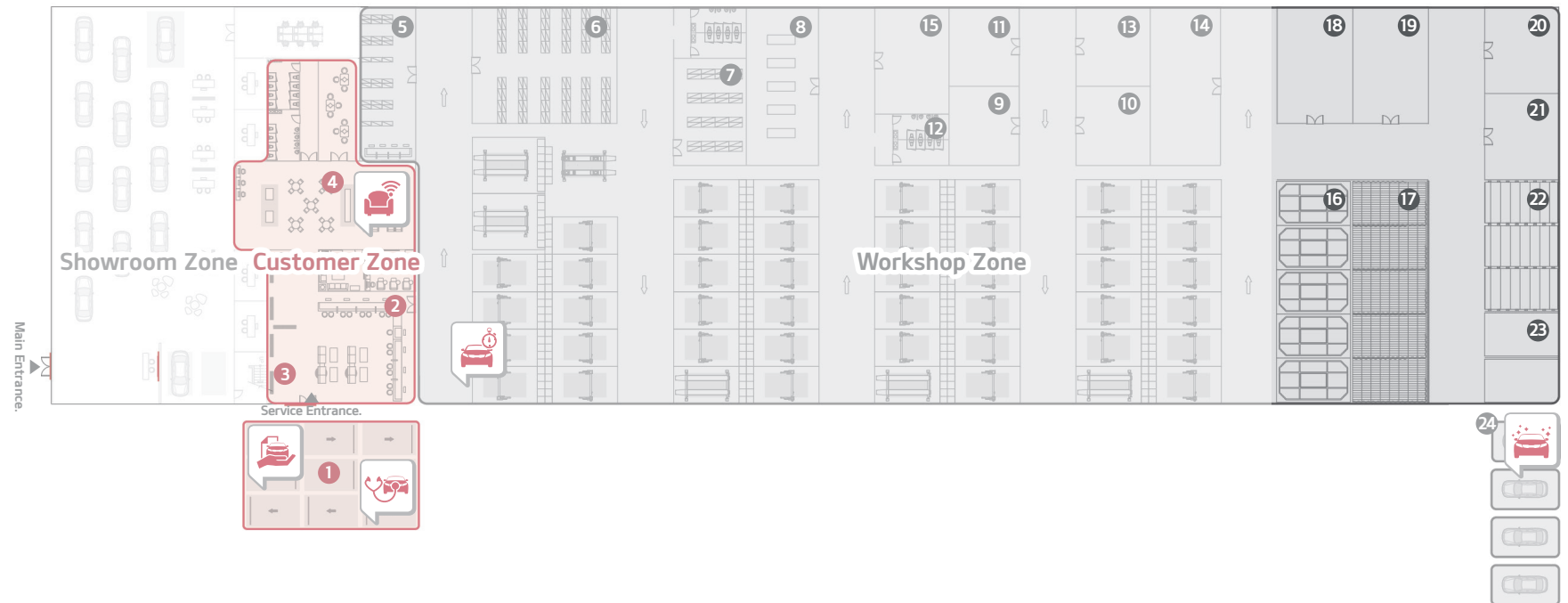
- ⑤ Parts Shop
- ⑥ Parts Storage
- ⑦ Tool Room
- ⑧ Oil Storage
- ⑨ Battery Charge Room
- ⑩ Warranty Parts Storage
- ⑪ Workshop Toilet
- ⑫ Waste Disposal Room
- ⑬ Generator & Compressor Room
- ⑭ Body & Frame Repair
- ⑮ Masking / Surface / Putty
- ⑯ Paint & Drying Booth
- ⑰ Body & Paint Storage
- ⑱ Mixing Room
- ⑲ Equipment Room
- ⑳ Body & Paint Parts Storage
- ㉑ Car Washing Room

※ The paint is a flammable substance and it is required to follow the regulations of each country for deciding its storage space location.

## 4.1 Floor Plan

### 4.1.5 Sample (Body & Paint : C8)

C8 (Body & Paint)	
Body & Frame Repair	5 EA
Masking / Surface / Putty	5 EA
Paint & Drying Booth	3 EA
Final Inspection	2 EA



#### Customer Zone

- ① VHC and Handover
- ② Service Reception
- ③ Service Reception Waiting Area
- ④ Customer Lounge

#### Workshop Zone

- ⑤ Parts Shop
- ⑥ Parts Storage
- ⑦ Tool Room
- ⑧ Parts Overhaul Area
- ⑨ Oil Storage
- ⑩ Battery Charge Room
- ⑪ Warranty Parts Storage
- ⑫ Workshop Toilet
- ⑬ Waste Disposal Room
- ⑭ Generator & Compressor Room
- ⑮ Technician Waiting Room
- ⑯ Body & Frame Repair
- ⑰ Masking / Surface / Putty
- ⑱ Body & Paint Parts Storage
- ⑲ Equipment Room
- ⑳ Body & Paint Storage
- ㉑ Mixing Room
- ㉒ Paint & Drying Booth
- ㉓ Final Inspection
- ㉔ Car Washing Room

※ The paint is a flammable substance and it is required to follow the regulations of each country for deciding its storage space location.

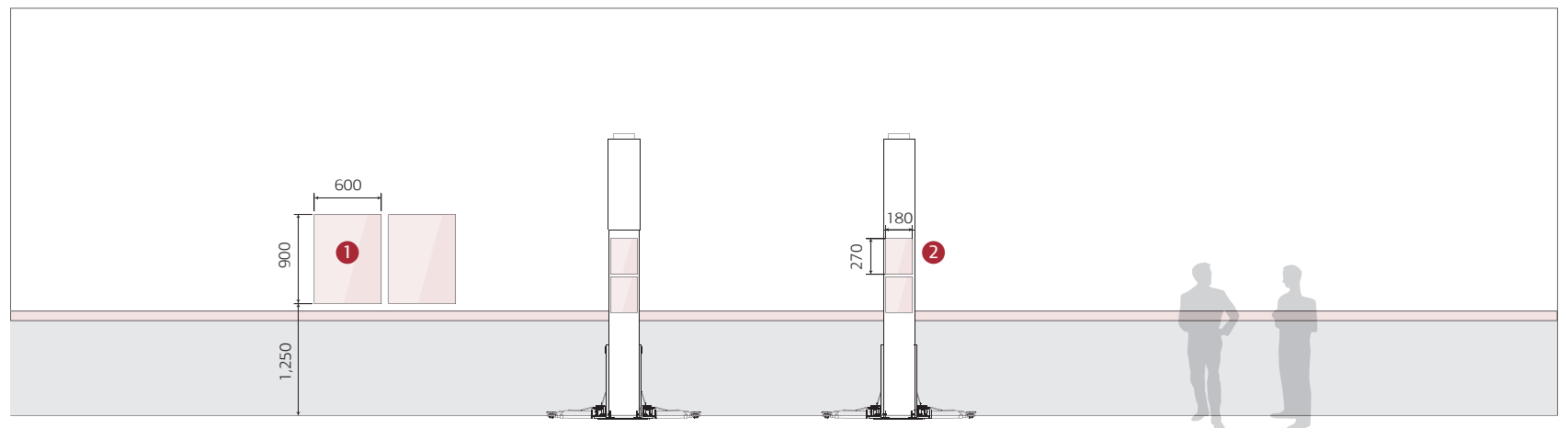
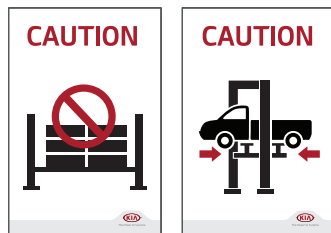
## 4.2 Safety Sign

### 4.2.1 Workshop

#### 1 Caution Sign - Large Size

















#### 2 Caution Sign - Small Size



## 4.2 Safety Sign








### 4.2.2 Safety Sign List




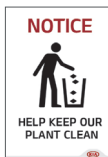

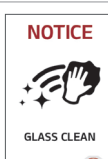

PART NAME	IMAGE	SPECIFICATION	SECTION
Caution Sign		Size: 600 x 900mm Material: Formex	Workshop Zone
		Size: 600 x 900mm Material: Formex	Workshop Zone
		Size: 600 x 900mm Material: Formex	Workshop Zone
		Size: 600 x 900mm Material: Formex	Workshop Zone
		Size: 600 x 900mm Material: Formex	Workshop Zone
		Size: 600 x 900mm Material: Formex	Workshop Zone
		Size: 600 x 900mm Material: Formex	Workshop Zone

PART NAME	IMAGE	SPECIFICATION	SECTION
Caution Sign		Size: 600 x 900mm Material: Formex	Workshop Zone
		Size: 600 x 900 / 180 x 270mm Material: Formex	Workshop Zone Repair Bay
		Size: 600 x 900 / 180 x 270mm Material: Formex	Workshop Zone Repair Bay
		Size: 600 x 900 / 180 x 270mm Material: Formex	Workshop Zone Repair Bay
		Size: 600 x 900 / 180 x 270mm Material: Formex	Workshop Zone Repair Bay
		Size: 600 x 900 / 180 x 270mm Material: Formex	Workshop Zone Repair Bay
		Size: 600 x 900 / 180 x 270mm Material: Formex	Workshop Zone Repair Bay

## 4.2 Safety Sign

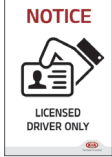










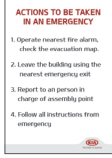


### 4.2.2 Safety Sign List

PART NAME	IMAGE	SPECIFICATION	SECTION
Caution Sign		Size: 600 x 900 / 180 x 270mm Material: Formex	Workshop Zone Repair Bay
		Size: 600 x 900 / 180 x 270mm Material: Formex	Workshop Zone Repair Bay
		Size: 600 x 900mm Material: Formex	Workshop Zone
		Size: 600 x 900mm Material: Formex	Workshop Zone
		Size: 600 x 900 / 180 x 270mm Material: Formex	Workshop Zone Repair Bay
		Size: 600 x 900mm Material: Formex	Workshop Zone
		Size: 600 x 900 / 180 x 270mm Material: Formex	Workshop Zone Repair Bay

PART NAME	IMAGE	SPECIFICATION	SECTION
Caution Sign		Size: 600 x 900 / 180 x 270mm Material: Formex	Workshop Zone Repair Bay
		Size: 600 x 900mm Material: Formex	Workshop Zone
		Size: 600 x 900mm Material: Formex	Workshop Zone
		Size: 600 x 900mm Material: Formex	Workshop Zone
		Size: 600 x 900 / 180 x 270mm Material: Formex	Workshop Zone Repair Bay
		Size: 600 x 900mm Material: Formex	Workshop Zone
		Size: 600 x 900mm Material: Formex	Workshop Zone

## 4.2 Safety Sign

### 4.2.2 Safety Sign List

PART NAME	IMAGE	SPECIFICATION	SECTION	PART NAME	IMAGE	SPECIFICATION	SECTION
Caution Sign		Size: 600 x 900mm Material: Formex	Workshop Zone	Caution Sign		Size: 600 x 900mm Material: Formex	Workshop Zone Oil Storage
		Size: 600 x 900mm Material: Formex	Outside the Workshop Zone	Information Sign		Size: 900 x 600mm Material: Formex	Workshop Zone
		Size: 600 x 900mm Material: Formex	Workshop Zone	Warning Sign		Size: 600 x 900mm Material: Formex	Workshop Zone
		Φ600mm Material: Formex	Workshop Zone			Size: 600 x 900mm Material: Formex	Workshop Zone
		Φ600mm Material: Formex	Workshop Zone	Safety Sign		Size: 900 x 600mm Material: Formex	Workshop Zone
		Φ600mm Material: Formex	Workshop Zone			Size: 600 x 900mm Material: Formex	Workshop Zone
		Size: 600 x 900mm Material: Formex	Workshop Zone Parts Storage			Size: 600 x 900mm Material: Formex	Workshop Zone

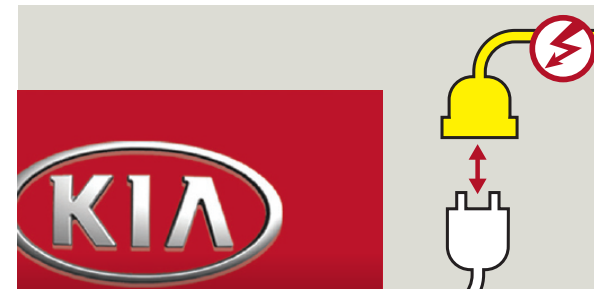
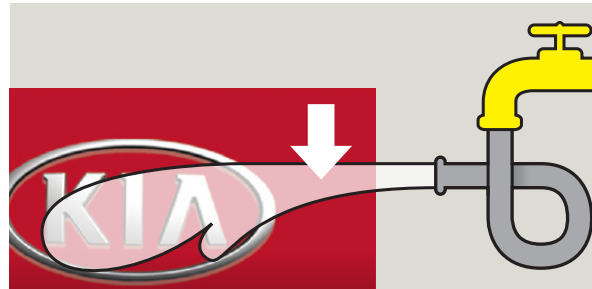
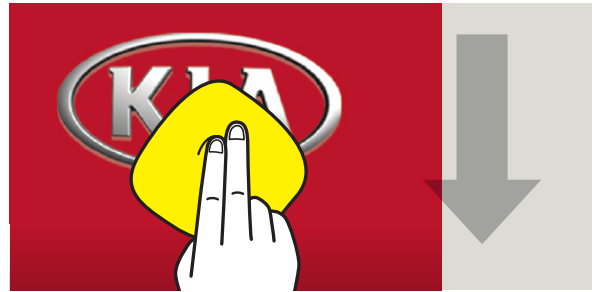
## 4.3 Maintenance

### 4.3.1 Cleaning - Signage

#### Signage

Signage items should be cleaned on a regular basis to maintain their purpose, design and functionality. Under normal environmental conditions, the products must be cleaned every half year. If installed in the industrial area or near open salt water, cleaning must be carried out every 3 months.

- Clear, luke-warm water with standard (grease solvent) household cleaners should be sufficient. Use a soft cloth to clean large area and use a sponge to clean embossed logo.
- Every illuminated signage must be disconnected from the electrical power supply before cleaning or servicing.
- No alkaline liquids or products containing acid or solvents are to be used.
- Do not use abrasives.
- Do not clean surface that has been heated by the sun (> 50°C) as this may cause stains by accelerating desiccation.
- Do not use high pressure cleaners such as a steam jet.
- Cleaning should be carried out from the top to the bottom.
- After cleaning, rinse the surface well with clean water.
- Do not lean ladders, scaffolds or similar on the signage element.





## 4.3 Maintenance

### 4.3.1 Cleaning - Window

#### Window

##### Daily Cleaning Method

Wipe off dirt or dust from outside and inside the windows with a soft cloth.

##### Monthly Cleaning Method

- Soak a soft sponge in the bucket filled with mixture of water and small amount of baking soda.
- Start cleaning on the upper-left side of the window and make a s-shape diagonally downward to bottom-right corner of the window.
- Use a dry rag to remove remaining moisture from the squeegee and start cleaning the next line to right side of the window.
- Dry squeegee with a dry rag after each stroke.
- Dry the window frames.
- After cleaning the window panes, dry off the windows using a dry cloth.



Window Glass



Cleaning Tool



Baking Soda

## 4.3 Maintenance

### 4.3.1 Cleaning – Workshop Floor (High Strength Tile)

#### Workshop Floor

##### Daily Cleaning Method

Use soapy water to clean.

##### Monthly Cleaning Method

- Put the chest back in its place.
- Use a broom to sweep off surface dirt and a mop to remove sticky grimes.
- After removing dust, use a mixture of polishing solution and dry the surface.
- Do not work until the surface is dry.



High Strength Tile



Waxing Machine



Wet/Dry Vacuum



Polished Solution

## 4.3 Maintenance

### 4.3.1 Cleaning – Floor Carpet

#### Floor Carpet

##### Daily Cleaning Method

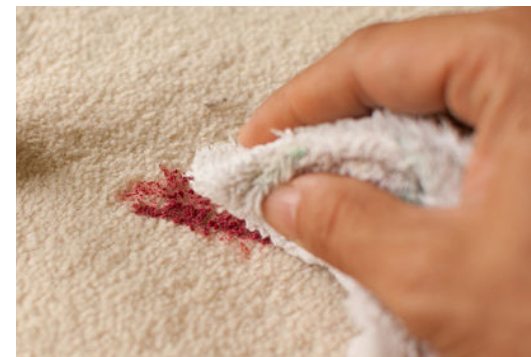
Vacuum or sweep the floor and mop if necessary.

##### Monthly Cleaning Method

- Remove all furniture on the floor and remove area rugs.
- Use a broom to clean surface dirt and mop to remove stuck-on dirt.
- Mix polishing solution with warm water and position the wax applicator on the wooden floor starting from a corner.
- Pull the applicator back to spread an even coat of wax on the floor.
- Place the wax applicator up to the baseboard, overlapping the first line of wax and pull the applicator back.
- Continue to wet the applicator with wax and overlap wax lines.
- Spread the wax until it covers the entire area.
- Dry floor and move the furniture to the waxed side of the room and repeat the wax application process.



Services Reception



Vacuum



Nail Polish Remover

## 4.3 Maintenance

### 4.3.1 Cleaning - Customer Lounge Wall

#### Wall Paint

##### Daily Cleaning Method

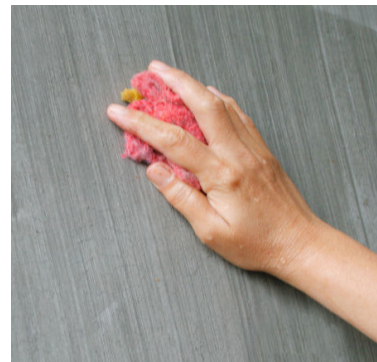
Use broom or vacuum cleaner to dust the wall regularly.

##### Monthly Cleaning Method

- Use a soft brush, broom or vacuum with brush attachment to dust the wall.
- Use mixture of baking soda and water to remove stains such as crayon, pencil, marker.
- Crayon marks can be removed by applying a small amount of toothpaste. Simply rub toothpaste gently over the crayon marks, leave for a few minutes, and then wash off with a soft damp cloth.
- Wash the walls with soapy water.
- Rinse the wall after the solution has been applied. Change the rinse water when it looks dirty.



Wall



Magic Block(Sponge)



Baking Soda

## 4.3 Maintenance

### 4.3.1 Cleaning - Customer Lounge Chair

#### Lounge Chair - Fabric

##### Daily Cleaning Method

Use vacuum or soft cloth regularly to remove dirt on the fabric.

#### Lounge Chair - Leather

##### Daily Cleaning Method

Dust the surface thoroughly using a vacuum cleaner and be careful not to scratch the leather with the plastic cleaning attachments. Also wipe down relatively clean areas with a clean, dry cloth.

#### Sofa - Artificial Leather

##### Daily Cleaning Method

Using a soft cloth and warm water, wipe out all dirt and dust from sofa thoroughly.



Lounge Chair



Lounge Chair (Fabric)



Lounge Chair (Leather)



Lounge Chair (Artificial Leather)

## 4.3 Maintenance

### 4.3.2 Workshop Stall Maintenance

#### 1. Maintenance

Maintenance & Servicing is an integral part of workshop stall ownership and it is the owner's responsibility to ensure that the workshop stall is maintained as per the relevant state regulations it is required to follow the recommended maintenance schedule by stall suppliers.

#### 2. Daily Checklist

Ensure the following is inspected daily

Daily Checklist	1D	2D	3D	4D	5D
• Ensure work area is clean and free of waste and fluids.					
• Check that the load pads are in good order.					
• Check that all functions and controls are in good working order.					
• Check stall for visible damage.					

#### 3. Monthly Checklist

Ensure the following is inspected monthly

Daily Checklist	1M	2M	3M	4M
• Everything as outlined above in the daily checklist.				
• Check the condition of the wire balance cables.				
• Check the tightness of anchor bolts.				
• Check the condition of the hydraulic hoses & connections.				
• Check that the columns are still evenly greased.				
• Check switch function and damage.				

## 4.3 Maintenance

### 4.3.3 Check List - Cleaning Schedule

#### General Cleaning Schedule

This table is provided as a guide for dealers to maintain the facility as easy and efficient as possible.

It categorizes items with different cleaning terms, per service, per day, and per month.

It is allowed to make modifications to suit the condition of each location.

*Some of cleaning works need to seek professional advice.*

ACTIVITY	2X per DAY	1X per DAY	1X per WEEK	1X per MONTH	1X per 3-6 MONTH
<b>GENERAL EXTERIOR</b>					
Check primary building signs, entry element signs					●
Clean all glass wall, secondary clear glass windows and doors		●			
Check all building exterior materials, finishes, and fixtures					●
Clean entrance walkway, customer parking	●				
<b>GENERAL INTERIOR</b>					
Empty trash cans, replace liner		●			
Vacuum and clean all exposed carpets, under desks and floors		●			
Sweep, mop, sanitize all floors and remove marks		●			
Clean entrance glass doors			●		
Check and clean light fixtures				●	
Check and dust wall décor, blinds		●			
Clean all appliances (TV, coffee machines, etc.)		●			
<b>REST ROOM</b>					
Empty trash cans, replace liner	●				
Sweep, mop, sanitize all floors and remove marks	●				
Refill dispensers (hand towels, toilet paper, soap, etc.)	●				
Clean and sanitize sinks, commodes, urinals	●				
Clean mirrors, countertops, partitions	●				
Hot steam vapor cleaning service	●				

## 4.3 Maintenance

### 4.3.3 Check List – Toilet Cleaning Check List

#### Toilet Cleaning Check List Template

It is an example of a cleaning check list for toilet, which can be used daily. It categorizes items with different locations.

It is allowed to make modifications to suit the condition of each location.

Dealer can add and/or modify the list if necessary.

*Some of cleaning works need to seek professional advice.*

#	TIME	REFILL TISSUE / TOILET PAPER	REFILL SOAP	CLEANING FLOOR	CLEANING SINK	CLEANING COMMODES / URINALS
1D	OPEN-12:00					
	12:00-15:00					
	15:00-CLOSE					
2D	OPEN-12:00					
	12:00-15:00					
	15:00-CLOSE					
3D	OPEN-12:00					
	12:00-15:00					
	15:00-CLOSE					
4D	OPEN-12:00					
	12:00-15:00					
	15:00-CLOSE					
5D	OPEN-12:00					
	12:00-15:00					
	15:00-CLOSE					
6D	OPEN-12:00					
	12:00-15:00					
	15:00-CLOSE					
7D	OPEN-12:00					
	12:00-15:00					
	15:00-CLOSE					



## 4.3 Maintenance

### 4.3.3 Customer Lounge Inspection and Maintenance Schedule

#### Customer Lounge Inspection and Maintenance Schedule

Refreshments and restrooms should be checked on a more frequent basis than other items. (e.g., every 1-2 hours)

Any required actions other than general maintenance should be brought to the attention of the Service Manager.

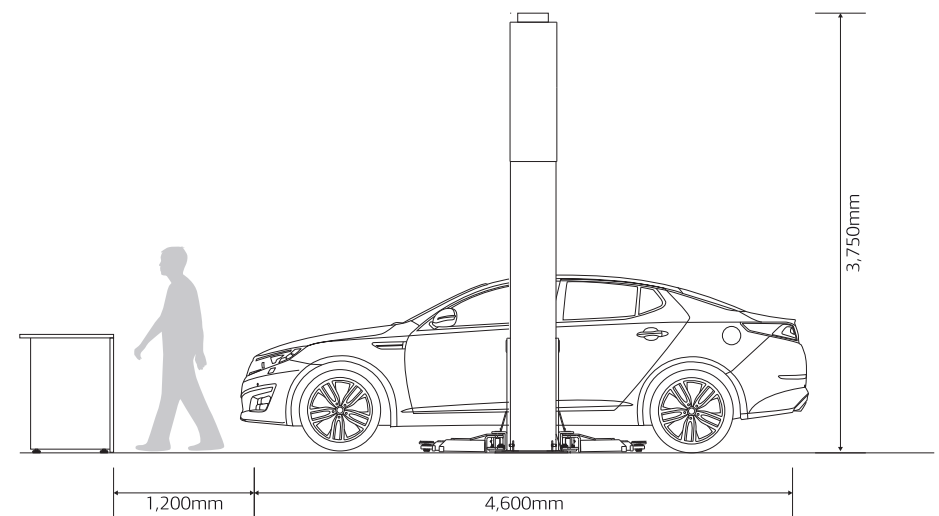
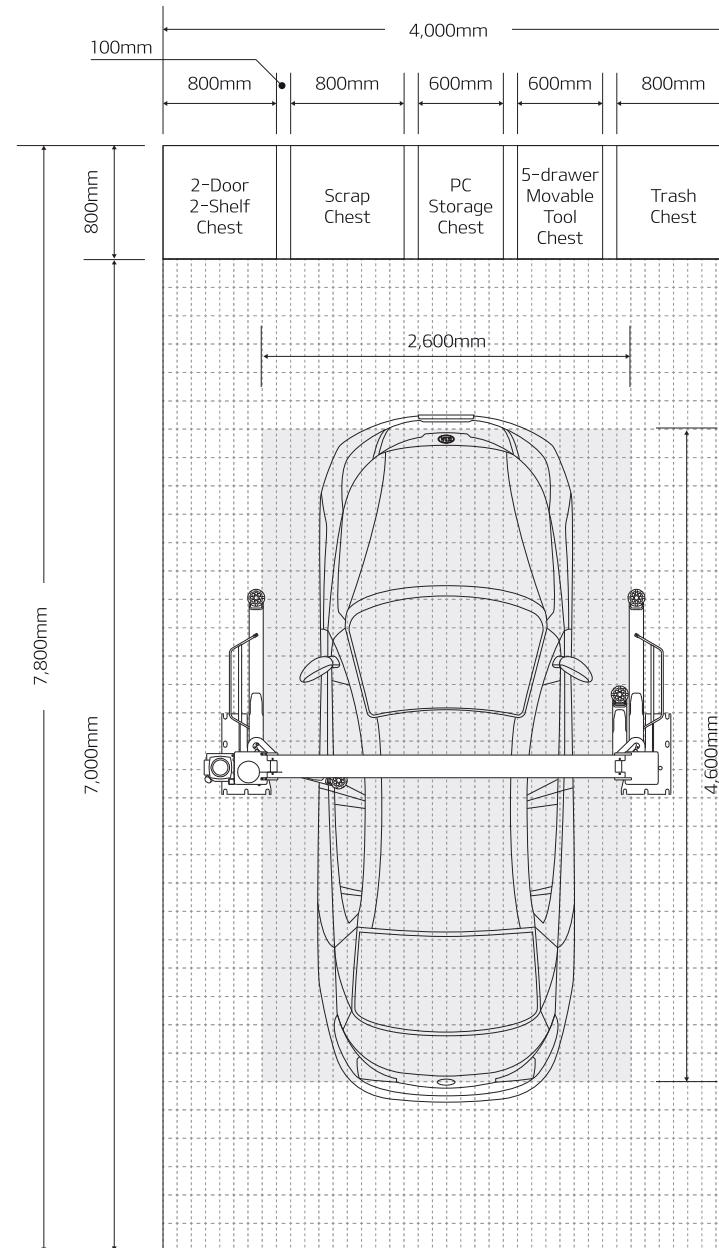
#	ITEM	TIME CHECKED	EVALUATION 1=Poor, 5=Excellent					ACTION REQUIRED	COMPLETED (✓)
1	Furniture is clean and free of wear and damage	A.M.	1	2	3	4	5		
		P.M.	1	2	3	4	5		
2	Refreshments, including the following, are fresh and readily available: • Coffee • Tea • Water • Paper Cups / Napkins	A.M.	1	2	3	4	5		
		A.M.	1	2	3	4	5		
		A.M.	1	2	3	4	5		
		P.M.	1	2	3	4	5		
		P.M.	1	2	3	4	5		
		P.M.	1	2	3	4	5		
3	Magazines and newspapers are current and orderly	A.M.	1	2	3	4	5		
		P.M.	1	2	3	4	5		
4	Wi-Fi signal is strong and internet access is available	A.M.	1	2	3	4	5		
		P.M.	1	2	3	4	5		
5	Posters and signs are in good condition	A.M.	1	2	3	4	5		
		P.M.	1	2	3	4	5		
6	Floors are clean of spills and marks	A.M.	1	2	3	4	5		
		P.M.	1	2	3	4	5		
7	Restroom is clean and stocked with supplies (e.g., paper towels, soap, toilet paper)	A.M.	1	2	3	4	5		
		A.M.	1	2	3	4	5		
		A.M.	1	2	3	4	5		
		P.M.	1	2	3	4	5		
		P.M.	1	2	3	4	5		
		P.M.	1	2	3	4	5		
8	Television is on and tuned to an appropriate channel	A.M.	1	2	3	4	5		
		P.M.	1	2	3	4	5		
9	Lamps / lighting are functional	A.M.	1	2	3	4	5		
		P.M.	1	2	3	4	5		

## 4.4 Equipment & Tool

### 4.4.1 Workshop Stall

#### Post Type Stall

- Express Service

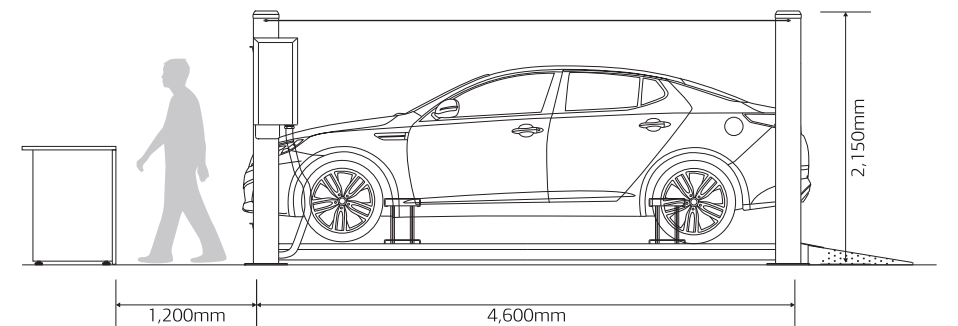
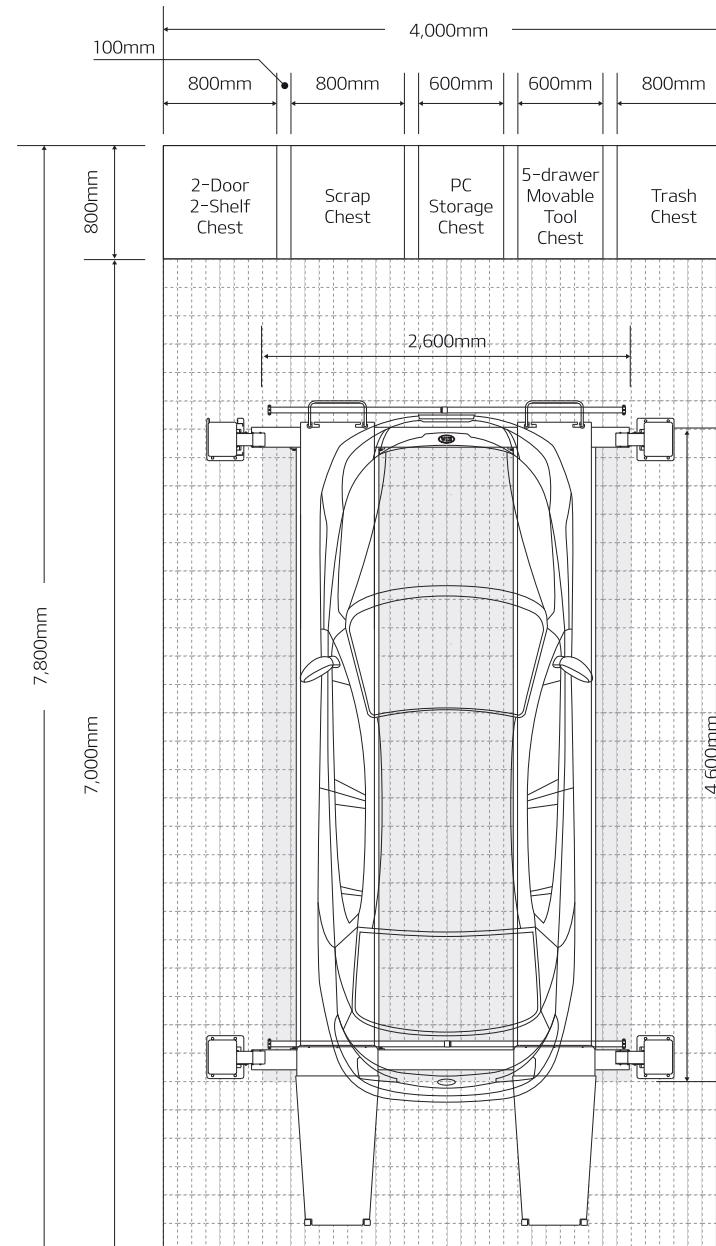


## 4.4 Equipment & Tool

### 4.4.1 Workshop Stall

#### 4 Post Type Stall

- Premium Service

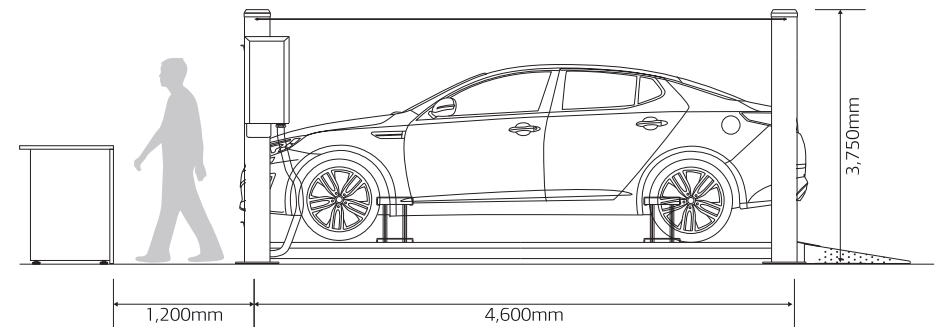
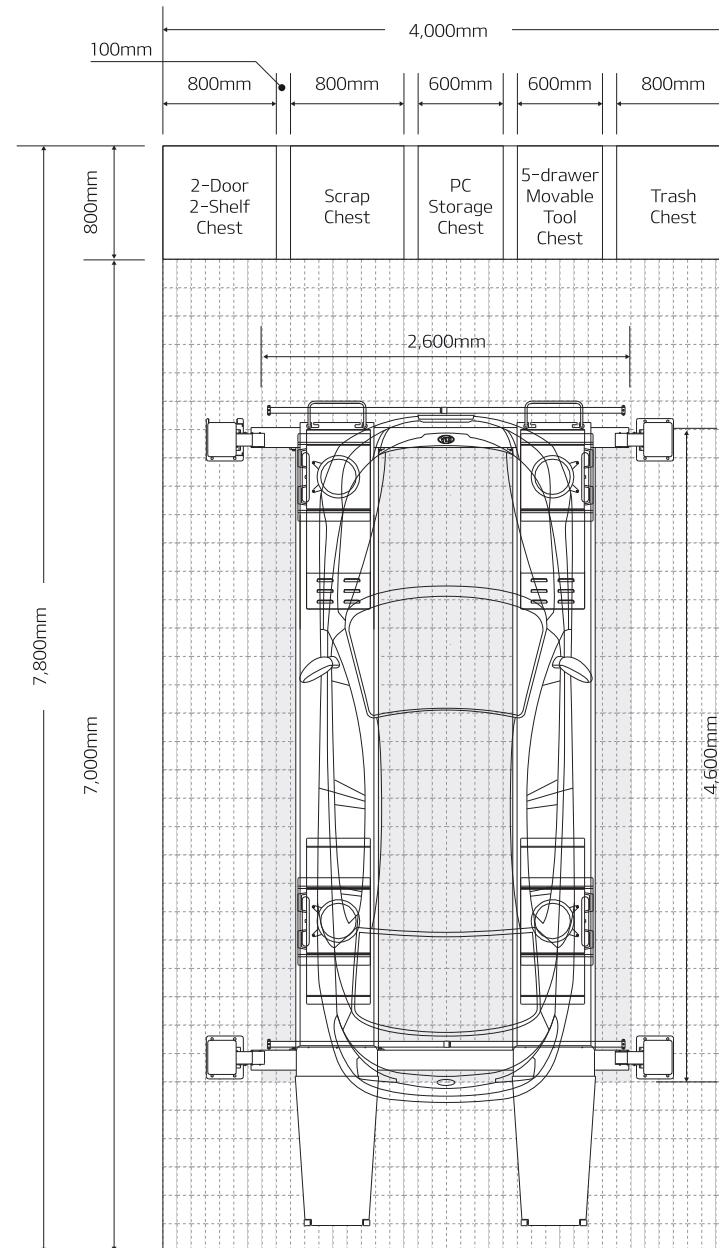


## 4.4 Equipment & Tool

### 4.4.1 Workshop Stall

#### Wheel Alignment Scissors Type Stall

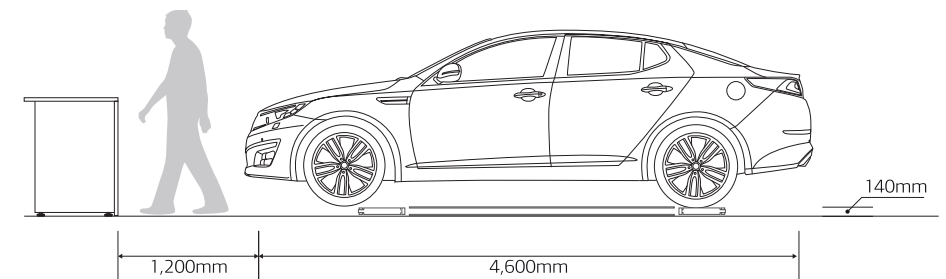
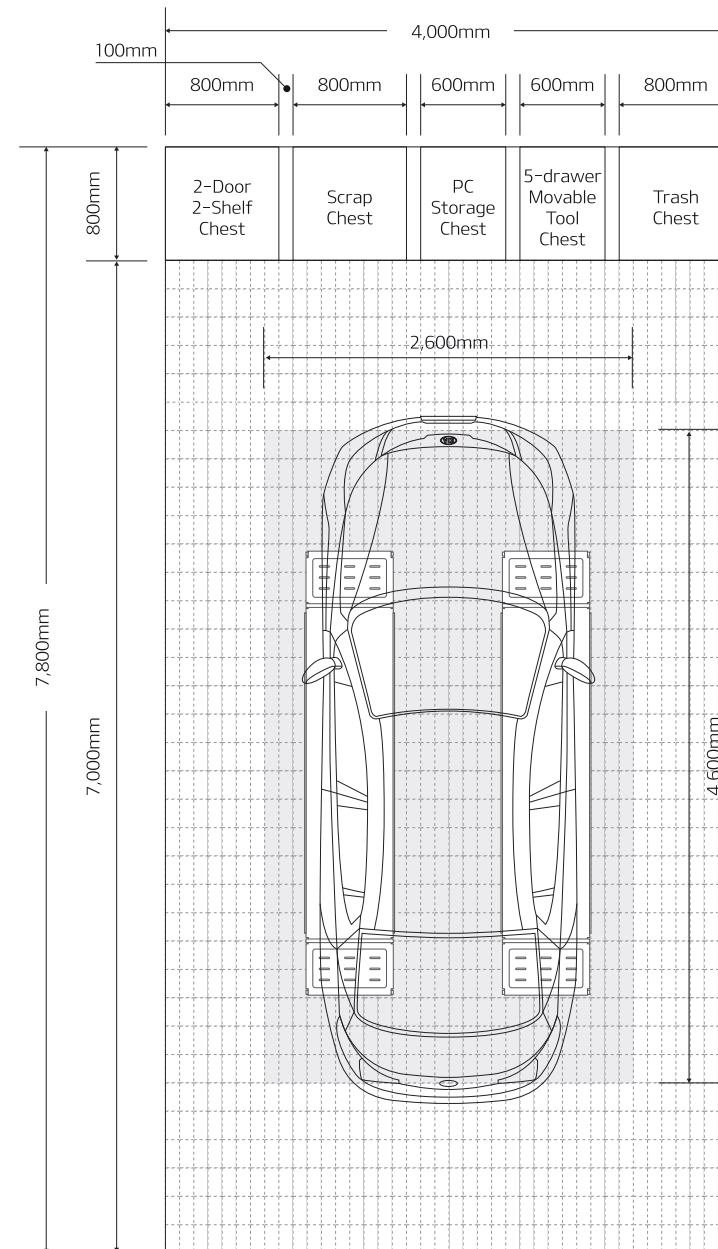
- Wheel Alignment



## 4.4 Equipment & Tool

### 4.4.1 Workshop Stall

#### Sissors Type Stall



## 4.4 Equipment & Tool

### 4.4.2 No. of Recommended Equipment & General Tool

No.	Section	Description	Specification	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	Volume
				Below 90	90-200	200-350	350-500	500-800	800-1,000	1,000-1,800	Over 1,800	No. of Monthly Repair Orders
				3	5	10	12	16	22	28	48	Total Stall
G1	General Equipment Facility	Air Compressor	Screw Type 30HP								1	Over 40 Stalls
G2	General Equipment Facility	Air Compressor	Screw Type 20HP						1	1		20-40 Stalls
G3	General Equipment Facility	Air Compressor	Piston Type 10HP				1	1				10-20 Stalls
G4	General Equipment Facility	Air Compressor	Piston Type 5HP	1	1	1						Under 10 Stalls
G5	General Equipment Facility	Receiver Tank	Required Option to 10-30HP				1	1	1	1	1	
G6	General Equipment Facility	Air Dryer	Remove Humidity in Compressor	1	1	1	1	1	1	1	1	
G7	General Equipment Facility	After Cooler	Remove Humidity in Compressor	1	1	1	1	1	1	1	1	
G8	General Equipment Facility	Air Filter	Remove Humidity in Compressor	1	1	1	1	1	1	1	1	
G9	General Equipment Facility	Oil Reel		3	5	10	12	16	22	28	48	Stall X 1
G10	General Equipment Facility	Reel Box		3	5	10	12	16	22	28	48	Stall X 1
G11	General Equipment Facility	Air Hose	8mmX100m	1	2	3	4	5	7	9	16	Stall X 0.3
G12	General Equipment Facility	Spring Hose	10M	3	5	10	12	16	22	28	48	Stall X 1
G13	Lifting Equipment	Car Lift- 2Post		2	4	8	10	13	19	24	42	
G14	Lifting Equipment	Car Lift- 4Post		1	1	1	1	2	2	3	5	
G15	Lifting Equipment	Scissor Lift		A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	
G16	Lifting Equipment	Wheel Alignment Lift		A/R	A/R	A/R	A/R	1	1	1	1	
G17	Lifting Equipment	Garage Jack	3 TON	1	1	1	1	1	1	2	2	
G18	Lifting Equipment	Shock Absorber Jack		1	1	1	1	1	1	2	2	
G19	Lifting Equipment	Transmission Jack		1	1	1	1	1	1	2	2	
G20	Lifting Equipment	Hanger-Engine	Engine Only	1	1	1	1	2	2	2	2	
G21	Lifting Equipment	Engine Lift	1.5T	1	1	1	1	1	1	1	1	
G22	Lifting Equipment	Jack Stand	3 TON	4	4	8	8	8	12	12	20	
G23	Alignment/Brake/Tire	Wheel Alignment Equipment		A/R	A/R	A/R	A/R	1	1	1	1	
G24	Alignment/Brake/Tire	Wheel Balancer		1	1	1	1	1	1	1	1	
G25	Alignment/Brake/Tire	Tire Changer		1	1	1	1	1	1	1	1	
G26	Alignment/Brake/Tire	Auto Tire Air Pressure		2	3	5	6	8	11	14	24	Stall X 0.5
G27	Alignment/Brake/Tire	Brake-Disc Lathe		A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	1	1	1	
G28	Alignment/Brake/Tire	Tire Tread Depth Gauge		1	1	1	1	1	1	1	1	
G29	Alignment/Brake/Tire	Tire Pressure Gauge		1	1	2	2	4	4	4	4	
G30	Measuring and Test	Exhaust Gas Analyzer		1	1	1	1	1	1	1	1	
G31	Measuring and Test	Diesel Smoker Tester		1	1	1	1	1	1	1	1	
G32	Measuring and Test	Compression Gauge	Gasoline	1	1	1	1	1	1	1	1	
G33	Measuring and Test	Compression Gauge	Diesel	1	1	1	1	1	1	1	1	
G34	Measuring and Test	Battery Tester		1	1	1	1	1	1	1	1	
G35	Measuring and Test	Optical Hydrometer		1	1	1	1	1	1	1	1	
G36	Measuring and Test	Radiator Water Leak Tester		1	1	1	1	1	1	1	1	
G37	Measuring and Test	Vacuum Gauge		1	1	1	1	1	1	1	1	
G38	Measuring and Test	Vernier Caliper	150mm	1	1	1	1	1	1	1	1	
G39	Measuring and Test	Vernier Caliper	200mm	1	1	1	1	1	1	1	1	
G40	Measuring and Test	Digital Caliper	150mm	1	1	1	1	1	2	2	2	

※ A/R : As Required ※ If you need detail specification, refer to 4.4.5 General Equipment & Common Tool

## 4.4 Equipment & Tool

### 4.4.2 No. of Recommended Equipment & General Tool

No.	Section	Description	Specification	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	Volume
				Below 90	90-200	200-350	350-500	500-800	800-1,000	1,000-1,800	Over 1,800	No. of Monthly Repair Orders
				3	5	10	12	16	22	28	48	Total Stall
G41	Measuring and Test	Torque Wrench	1/2 SQ	1	1	1	1	1	2	2	2	
G42	Measuring and Test	Torque Wrench	3/4 SQ	1	1	1	1	1	2	2	2	
G43	Measuring and Test	Torque Wrench	3/8 SQ	1	1	1	1	1	2	2	2	
G44	Measuring and Test	A.B.S Control Box	10m	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	
G45	Measuring and Test	Speed Meter Tester & Brake Tester		A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	
G46	Measuring and Test	Side Slip Tester		A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	
G47	Measuring and Test	Headlight Tester		A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	
G48	A/C	Refrigerant Impregnator		1	1	1	1	2	2	3	4	
G49	A/C	A/C Leak Tester		1	1	1	1	1	1	1	1	
G50	Electric & Engine	Battery Charger		1	1	1	1	1	1	2	2	
G51	Electric & Engine	Valve Gap Gauge (Thickness Gauge)		1	1	1	2	2	3	3	3	
G52	Lubricant	Brake Oil Impregnator		A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	
G53	Lubricant	Oil Gun		A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	
G54	Lubricant	Oil Pump		A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	
G55	Lubricant	Suction Drainer		A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	
G56	Lubricant	Oil Drain		2	3	5	6	8	11	17	24	Stall X 0.5
G57	Lubricant	Oil Gun	180CC	1	1	1	2	2	3	4	4	
G58	Lubricant	Oil Injector	600cc	1	1	2	2	4	4	8	8	
G59	General	Work Bench with Vice		A/R	A/R	A/R	A/R	1	1	1	1	
G60	General	Vacuum Cleaner		1	1	1	1	1	2	2	2	
G61	General	Cord Reel		1	1	1	2	2	4	6	8	
G62	General	Press	20T	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	1	1	1	
G63	General	Clip Remover Plier Set		1	1	1	1	1	2	2	2	
G64	General	Screw Extractor Set	5PCS	1	1	1	1	1	1	1	1	
G65	General	Inverter Welder	180A	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	
G66	General	Rivet		1	1	1	1	1	1	1	1	
G67	General	Ceramic Soldering Iron		1	1	1	1	1	1	1	1	
G68	General	Air Oil Injector	10L	1	1	1	1	1	1	1	1	
G69	General	Ball Joint Puller		1	1	2	2	2	2	4	4	
G70	General	Double Disc Brake Lining Pad Changer		A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	
G71	General	Bench Grinder	1/2HP	A/R	A/R	A/R	A/R	1	1	1	1	
G72	General	Attack Driver		1	1	1	1	2	2	4	4	
G73	General	Electric Drill		1	1	1	1	1	1	1	1	
G74	General	Rechargeable Impact Driver		3	5	10	12	16	22	28	48	Stall X 1

※ A/R : As Required ※ If you need detail specification, refer to 4.4.5 General Equipment & Common Tool

## 4.4 Equipment & Tool

### 4.4.2 No. of Recommended Equipment & General Tool

No.	Section	Description	Specification	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	Volume
				Below 90	90~200	200~350	350~500	500~800	800~1,000	1,000~1,800	Over 1,800	No. of Monthly Repair Orders
				3	5	10	12	16	22	28	48	Total Stall
G75	General	Rechargeable Impact Wrench		3	5	10	12	16	22	28	48	Stall X 1
G76	General	Rechargeable Impact Driver		1	2	3	4	5	7	9	16	Stall X 0.3
G77	General	Rechargeable Impact Wrench		1	2	3	4	5	7	9	16	Stall X 0.3
G78	General	Air Impact Wrench	3/4"	1	2	3	4	5	7	9	16	Stall X 0.3
G79	General	Air Impact Wrench	1/2"	1	2	3	4	5	7	9	16	Stall X 0.3
G80	General	Air Ratchet Wrench	3/8"	3	5	10	12	16	22	28	48	Stall X 1
G81	General	Air Impact Wrench	1/2"	1	2	3	4	5	7	9	16	Stall X 0.3
G82	General	Drive Air Ratchet Wrench	3/8"	3	5	10	12	16	22	28	48	Stall X 1
G83	General	Drive Air Ratchet Wrench	1/2"	1	2	3	4	5	7	9	16	Stall X 0.3
G84	General	Cordless Drill		1	1	1	1	1	2	2	2	Stall X 0.3
G85	General	Hand Grinder		A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	1	1	1	Stall X 1
G86	General	Drill Set	25PCS	1	1	1	1	1	1	1	1	Stall X 0.3
G87	General	3/8 SQ Hex Socket Set		1	1	1	1	1	2	2	2	
G88	General	CV Boot Clamp Plier		1	1	1	1	1	2	2	2	
G89	General	Snap Ring Plier Set	4PCS	1	1	1	1	1	2	2	2	
G90	General	Piston-ring Compressor	90~175	1	1	1	1	1	2	2	2	
G91	General	Fuse Cabinet		1	1	1	2	2	3	5	6	
G92	General	Tool Box	1L	3	5	10	12	16	22	28	48	Stall X 1
G93	General	Tool Box	3L	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	
G94	General	Tool Box	8L	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	
G95	General	Products Containers	77L	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	
G96	General	Trash Box	120L	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	
G97	General	Deck Handle Trolley	450X700	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	
G98	General	Portable Parts-Storage		A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	
G99	General	Tool Stand		1	1	2	2	3	3	4	4	
G100	General	Portable Tool-Trolley		A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	
G101	General	Gear Puller	3-Jaw 6"	1	1	1	1	1	1	1	1	
G102	General	Gear Puller	10"	1	1	1	1	1	1	1	1	
G103	General	Gear Puller	6"	1	1	1	1	1	1	1	1	
G104	General	Gear Puller	3"	1	1	1	1	1	1	1	1	
G105	General	Bearing Puller	12-50	1	1	1	1	1	1	1	1	
G106	General	Press Plier		1	1	1	1	1	1	1	1	
G107	General	Auto Wire-Striper		1	1	1	1	1	1	1	1	
G108	General	Stethoscope		1	1	1	1	1	1	1	1	
G109	General	Ratchet Tap Handle		1	1	1	1	1	1	1	1	
G110	General	KDS		3	5	10	11	15	21	32	45	1 for Technician

※ A/R : As Required ※ If you need detail specification, refer to 4.4.5 General Equipment & Common Tool



## 4.4 Equipment & Tool

### 4.4.3 No. of Recommended Personal Tool

No.	Section	Description	Specification	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	Volume
				Below 90	90-200	200-350	350-500	500-800	800-1,000	1,000-1,800	Over 1,800	No. of Monthly Repair Orders
				3	5	10	12	16	22	28	48	Total Stall
CT1	Personal Tool Set for Certified(TRP) Technician	Portable Tool Case	Selective Option	2 Set	3 Set	6 Set	7 Set	8 Set	12 Set	20 Set	29 Set	
CT1-1		Tool Trolley										
CT2		Cutting Plier	6"									
CT3		Longnose Plier	8"									
CT4		Plier	8"									
CT5		Adjustable Wrench	10"									
CT6		Locking Plier	10WR									
CT7		Stubby Driver	"+" & "-"									
CT8		Driver	4" +									
CT9		Driver	4" -									
CT10		Driver	6" +									
CT11		Driver	6" -									
CT12		Combination Wrench Set	11PCS									
CT13		Flexible Magnet										
CT14		Flexible Light										
CT15		Work Light										
CT16		Wiring Tester										
CT17		Hexagon Wrench Set	Folding Type 2-8(7PCS)									
CT18		Torx Wrench Set	Folding Type T10-T40(7PCS)									
CT19		Wheel-nut Socket	1/2*21									
CT20		Brake Fluid Exchange Adaptor										
CT21		Portable Air Gun	110mm									
CT22		Magnifier										
CT23		Connector-Pin Remover										
CT24		Shrink Tubing	1.5-9mm									
CT25		T' Bit Blade	75X75									
CT26		T' Bit Blade	75X150									
CT27		T' Bit Blade	150X200									
CT28		Socket Wrench Set	3/8"(21PCS)									
CT29		Magnet	4PCS									
CT30		Paint Marker Pen	White/Yellow(2PCS)									
CT31		Stamp										
CT32		Digital Tester										
CT33		Bit Holder	3/8"									
CT34		Magnetic Tray										
CT35		Rubber Hammer										
CT36		Hose Clamp Plier										
CT37	Clip Remover	620										

※ A/R : As Required ※ If you need detail specification, refer to 4.4.6 Personal Tool List for Certified Technician

## 4.4 Equipment & Tool

### 4.4.3 No. of Recommended Personal Tool

No.	Section	Description	Specification	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	Volume
				Below 90	90-200	200-350	350-500	500-800	800-1,000	1,000-1,800	Over 1,800	No. of Monthly Repair Orders
				3	5	10	12	16	22	28	48	Total Stall
ET1	Personal Tool Set for Expert(TRP) Technician	Tool Trolley		1 Set	1 Set	3 Set	3 Set	5 Set	6 Set	8 Set	10 Set	
ET2		Cutting Plier	6"									
ET3		Long Nose Plier	8"									
ET4		Plier	8"									
ET5		Adjustable Wrench	10"									
ET6		Locking Plier	10WR									
ET7		Stubby Driver	"+" & "-"									
ET8		Driver	4" +									
ET9		Driver	4" -									
ET10		Driver	6" +									
ET11		Driver	6" -									
ET12		Combination Wrench Set	14PCS									
ET13		Flexible Magnet										
ET14		Flexible Light										
ET15		Work Light										
ET16		Wiring Tester										
ET17		Hexagon Wrench Set	Folding Type 2-8(7PCS)									
ET18		Torx Wrench Set	Folding Type T10-T40(7PCS)									
ET19		Wheel-nut Socket	1/2*21									
ET20		Rubber Hammer										
ET21		Fiber Hammer	4LB									
ET22		Hose Clamp Plier										
ET23		Multi-Bit Socket	10									
ET24		Multi-Bit Socket	12									
ET25		Multi-Bit Socket	14									
ET26		Clip Remover	620									
ET27		Attack Driver										
ET28		Plug Socket	3/8*16									
ET29		Plug Socket	3/8*20.8									
ET30		Brake Fluid Exchange Adaptor										
ET31		Portable Air Gun	110mm									
ET32		Magnifier										
ET33		Connector-Pin Remover										
ET34		Shrink Tubing	1.5-9mm									
ET35		T' Bit Blade	75X75									
ET36		T' Bit Blade	75X150									
ET37		T' Bit Blade	150X200									
ET38		Socket Wrench Set	3/8"(21PCS)									
ET39		Magnet	4PCS									
ET40		Driver-Bit Set	10PCS									
ET41		Paint Marker Pen	White/Yellow(2PCS)									
ET42		Stamp										
ET43		Digital Tester										
ET44		Bit Holder	3/8"									

※ A/R : As Required ※ If you need detail specification, refer to 4.4.7 Personal Tool List for Expert Technician

## 4.4 Equipment & Tool

### 4.4.3 No. of Recommended Personal Tool

No.	Section	Description	Specification	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	Volume
				Below 90	90-200	200-350	350-500	500-800	800-1,000	1,000-1,800	Over 1,800	No. of Monthly Repair Orders
				3	5	10	12	16	22	28	48	Total Stall
ET45	Personal Tool Set for Expert(TRP) Technician	Steel Ruler	150mm									
ET46		Taper Gauge	1~15mm	1 Set	1 Set	3 Set	3 Set	5 Set	6 Set	8 Set	10 Set	
ET47		Magnetic Tray										
MT1	Personal Tool Set for Master(TRP) Technician	Tool Trolley										
MT2		Cutting Plier	6"									
MT3		Longnose Plier	8"									
MT4		Plier	8"									
MT5		Adjustable Wrench	10"									
MT6		Locking Plier	10WR									
MT7		Stubby Driver	"+" & "-"									
MT8		Driver	4" +									
MT9		Driver	4" -									
MT10		Driver	6" +									
MT11		Driver	6" -									
MT12		Driver	12" +									
MT13		Driver	12" -									
MT14		Driver	28"									
MT15		Combination Wrench Set	14PCS									
MT16		Off Set Wrench Set	6PCS									
MT17		Speed Handle	3/8"									
MT18		Flex Handle	3/8"									
MT19		Crimping Plier			A/R	1 Set	1 Set	1 Set	2 Set	3 Set	4 Set	6 Set
MT20		Flexible Magnetic										
MT21		Flexible Light										
MT22		Work Light										
MT23		Wiring Tester										
MT24		Hexagon Bit Socket Rail Set	3~12(8PCS) 3/8"									
MT25		Torx Bit Socket Rail Set	T10~T45(8PCS) 3/8"									
MT26		Wheel-nut Socket	1/2*21									
MT27		Rubber Hammer										
MT28		Fiber Hammer	4LB									
MT29		Screw Extractor Set	5PCS									
MT30		Magnetic Tray										
MT31		Thickness Gauge										
MT32		Telescoping Inspection Mirror										
MT33		Scraper	2PCS									
MT34		Hook & Picks Set	4PCS									
MT35	Snap Ring Plier	2PCS										
MT36	E Type Deep Socket	3/8" (9PCS)										
MT37	Air Impact Wrench	1/2"										

※ A/R : As Required ※ If you need detail specification, refer to 4.4.7 Personal Tool List for Expert Technician and 4.4.8 Personal Tool List for Master Technician

## 4.4 Equipment & Tool

### 4.4.3 No. of Recommended Personal Tool

No.	Section	Description	Specification	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	Volume
				Below 90	90-200	200-350	350-500	500-800	800-1,000	1,000-1,800	Over 1,800	No. of Monthly Repair Orders
				3	5	10	12	16	22	28	48	Total Stall
MT38	Personal Tool Set for Master(TRP) Technician	Air Ratchet Wrench	3/8"	A/R	1 Set	1 Set	1 Set	2 Set	3 Set	4 Set	6 Set	
MT39		Cordless Driver	14.4V									
MT40		Hose Clamp Plier										
MT41		Multi-Bit Socket	10									
MT42		Multi-Bit Socket	12									
MT43		Multi-Bit Socket	14									
MT44		Clip Remover	620									
MT45		Attack Driver										
MT46		Plug Socket	3/8*16									
MT47		Plug Socket	3/8*20.8									
MT48		Brake Fluid Exchange Adaptor										
MT49		Portable Air Gun	110mm									
MT50		Magnifier										
MT51		Connector-Pin Remover	ECC-1									
MT52		Shrink Tubing	1.5-9mm									
MT53		T' Bit Blade	75X75									
MT54		T' Bit Blade	75X150									
MT55		T' Bit Blade	150X200									
MT56		Socket Wrench Set	3/8"(21PCS)									
MT57		Socket Wrench Set	1/2"(16PCS)									
MT58		Long Torx Socket Rail Set	3/8"(9PCS)									
MT59		Magnet	4PCS									
MT60		Driver-Bit Set	10PCS									
MT61		Paint Marker Pen	White/Yellow(2PCS)									
MT62		Stamp										
MT63		Digital Tester										
MT64	Bit Holder	3/8"										
MT65	Steel Ruler	150mm										
MT66	Taper Gauge	1~15mm										

※ A/R : As Required ※ If you need detail specification, refer to 4.4.8 Personal Tool List for Master Technician

## 4.4 Equipment & Tool

### 4.4.4 No. of Recommended Body Repair Tool

No.	Section	Description	Specification	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	Volume
				Below 90	90~200	200~350	350~500	500~800	800~1,000	1,000~1,800	Over 1,800	No. of Monthly Repair Orders
				3	5	10	12	16	22	28	48	Total Stall
B1	Paint	Paint Spray and Drying Booth	General Type			1		2			3	
B2	Paint	Sanding Room				2		3			5	
B3	Paint	Infrared	Rail Type			1		2			4	
B4	Paint	Infrared	Portable Type			1		1			1	
B5	Paint	Dry Washer				1		1			2	
B6	Paint	Compressed Air Cleaner / Regulator				1		2			3	
B7	Paint	Base Coat Spray Gun for HECKER High-Tech	RP 1.3			2		3			4	
B8	Paint	Base Coat Spray Gun for HECKER High-Tech	RP 1.2			2		3			4	
B9	Paint	Primer Spray Gun (HVLV)	1.6			1		2			3	
B10	Paint	Vacuum				2		3			5	
B11	Paint	Sander	3mm			2		3			5	
B12	Paint	Sander	5~7mm			2		3			5	
B13	Paint	Sander	2~4mm			2		3			5	
B14	Paint	Oscillating Sander				2		2			3	
B15	Paint	Polisher				1		1			2	
B16	Paint	Oven				1		1			2	
B17	Paint	Thinner Mount	Holder			1		1			2	
B18	Paint	Door Mount	Holder			2		3			6	
B19	Paint	Painting Parts Mount	Holder			2		3			6	
B20	Paint	Bumper Mount	Holder			2		3			4	
B21	Paint	Cabinet				3		4			6	
B22	Paint	Worktable	1800X900X800H			1		1			2	
B23	Paint	Heating Gun				1		2			4	
B24	Paint	Toning Table				1		1			2	
B25	Paint	Paint Shelf				2		3			4	
B26	Paint	Assistant Step				1		2			4	
B27	Paint	Work Frame				2		4			6	
B28	Paint	Sticker Remover				1		1			3	
B29	Paint	Under Coating Gun				1		1			2	
B30	Body Repair	Jig Rail System	4000X7000			2		3			5	
B31	Body Repair	Body Repair Lift	Economy Type			2		3			5	
B32	Body Repair	Spot Welder				1		1			2	
B33	Body Repair	Body Porter Wheel				2		3			3	
B34	Body Repair	CO2 Welder				2		3			5	
B35	Body Repair	Jumbo Stud Welder				2		2			4	
B36	Body Repair	Stud Welder				1		1			1	
B37	Body Repair	Plasma Cutter				1		1			2	
B38	Body Repair	Co2				1		1			2	
B39	Body Repair	Poll	Round Manual Pole			2		4			8	

※ A/R : As Required ※ If you need detail specification, refer to 4.4.9 Paint and Body Repair Equipment and Tool List

## 4.4 Equipment & Tool

### 4.4.4 No. of Recommended Body Repair Tool

No.	Section	Description	Specification	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	Volume
				Below 90	90-200	200-350	350-500	500-800	800-1,000	1,000-1,800	Over 1,800	No. of Monthly Repair Orders
				3	5	10	12	16	22	28	48	Total Stall
B40	Body Repair	Poll	Square Auto Pole			1		1			3	
B41	Body Repair	Step Clamp				2		2			4	
B42	Body Repair	Repair Jack	10T			1		2			3	
B43	Body Repair	Lever Block	1.5T			4		6			10	
B44	Body Repair	Chain	2.7m			10		10			20	
B45	Body Repair	Rivet Gun				1		1			3	
B46	Body Repair	Hand Rivet				2		2			3	
B47	Body Repair	Air Saw				2		3			4	
B48	Body Repair	Air Hand Drill				1		3			4	
B49	Body Repair	Fast Drill				1		1			3	
B50	Body Repair	Fast Drill Bit	44mm			10		10			30	
B51	Body Repair	Rotating Wire Brush				1		1			3	
B52	Body Repair	Circular Wire Brush				10		10			30	
B53	Body Repair	Electric Hand Drill				1		1			3	
B54	Body Repair	Electric Hand Drill Bit	25PCS			1		1			3	
B55	Body Repair	Belt Sander				2		2			4	
B56	Body Repair	Angle Grinder	4"			2		2			3	
B57	Body Repair	Cut-Off Wheel	4"			50		50			100	
B58	Body Repair	Grinding Wheel	4"			100		100			200	
B59	Body Repair	Wheel Sandpaper	4"			100		100			300	
B60	Body Repair	Punching				1		1			2	
B61	Body Repair	Air Die Casting Grinder				1		1			1	
B62	Body Repair	Glue Gun	Hot Melt			1		1			2	
B63	Body Repair	Glue Stick				1		1			2	
B64	Body Repair	Heating Gun				1		1			2	
B65	Body Repair	Silicon Gun	Air			1		1			3	
B66	Body Repair	Silicon Gun	Manual			1		1			2	
B67	Body Repair	Vice Grip	C Type Clamp 18 SP			4		6			12	
B68	Body Repair	Vice Grip	C Type Clamp 11 SP			8		12			20	
B69	Body Repair	Vice Grip	Welding Clamp 9 R			8		12			20	
B70	Body Repair	Vice Grip	Steel 8 R			4		4			10	
B71	Body Repair	Vice Grip	10 WR			5		10			10	
B72	Body Repair	Puller	Size(L, M, S)			1		2			4	
B73	Body Repair	Window Clamp				2		4			10	
B74	Body Repair	Clamp Set				1		1			2	
B75	Body Repair	Dolly	80X55X25			2		3			5	
B76	Body Repair	Puncher	6.5mm			1		1			3	
B77	Body Repair	Hammer	3LB			2		3			5	

※ A/R : As Required ※ If you need detail specification, refer to 4.4.9 Paint and Body Repair Equipment and Tool List

## 4.4 Equipment & Tool

### 4.4.4 No. of Recommended Body Repair Tool

No.	Section	Description	Specification	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	Volume
				Below 90	90-200	200-350	350-500	500-800	800-1,000	1,000-1,800	Over 1,800	No. of Monthly Repair Orders
				3	5	10	12	16	22	28	48	Total Stall
B78	Body Repair	Hammer	10P			1		1			2	
B79	Body Repair	Scissors	12"			1		1			3	
B80	Body Repair	Locker	5010			1		2			4	
B81	Body Repair	Hole Cutter	14,15,16,18, 20, 22mm			1		1			2	
B82	Body Repair	'L' Measure	400X600			1		1			2	
B83	Body Repair	Steel Measure	1m			1		1			2	
B84	Body Repair	Level Measure	1000			1		1			2	
B85	Body Repair	Goggle				2		3			5	
B86	Body Repair	Earplugs				2		3			5	
B87	Body Repair	Welding Mask	Manual			1		1			2	
B88	Body Repair	Welding Mask	Auto			2		3			5	
B89	Body Repair	Welding Apron				2		3			5	
B90	Body Repair	Welding Glove				2		3			5	
B91	Body Repair	Face Protector				1		2			2	
B92	Body Repair	Trolley	450X700			2		2			4	
B93	Body Repair	Trash Box	120 L			4		6			10	
B94	Body Repair	Vacuum Cleaner				1		2			3	
B95	Body Repair	Cabinet	Bolt, Nut, Rivet			1		1			3	
B96	Body Repair	Cabinet	Tool			2		3			6	
B97	Body Repair	Jack Stand				4		8			12	
B98	Body Repair	Trim Gauge				1		1			3	
B99	Body Repair	Welding Cover	Steel Protect 2X2			2		4			6	
B100	Body Repair	Welding Foot Cover				2		3			5	
B101	Body Repair	Welding Arm Cover				2		3			5	
B102	Body Repair	Knee Protector				1		2			4	
B103	Body Repair	Cord Reel	30m			1		2			4	
B104	Body Repair	Tool Trolley				2		3			5	
B105	Body Repair	Combination Wrench	17PCS			2		3			5	
B106	Body Repair	Ratchet Combination Wrench	8,10,12,13mm			2		3			5	
B107	Body Repair	Socket Wrench Set	3/8" 20PCS			2		3			5	
B108	Body Repair	Socket Wrench Set	1/2" 24PCS			2		3			5	
B109	Body Repair	Adaptor	3/8" * 1/2"			2		3			5	
B110	Body Repair	Adaptor	1/2" * 3/8"			2		3			5	
B111	Body Repair	Long Socket Set	3/8" 12PCS			1		1			3	
B112	Body Repair	Torx Socket Set	3/8" 9PCS			1		1			3	
B113	Body Repair	Torx Bit Socket Set	3/8" 8PCS			1		1			3	
B114	Body Repair	Hexagon Bit Socket Set	3/8" 8PCS			1		1			3	
B115	Body Repair	Wheel-nut Socket	1/2" *21mm			2		3			5	
B116	Body Repair	Torx Driver Set	6PCS			1		2			4	

※ A/R : As Required ※ If you need detail specification, refer to 4.4.9 Paint and Body Repair Equipment and Tool List

## 4.4 Equipment & Tool

### 4.4.4 No. of Recommended Body Repair Tool

No.	Section	Description	Specification	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	Volume
				Below 90	90-200	200-350	350-500	500-800	800-1,000	1,000-1,800	Over 1,800	No. of Monthly Repair Orders
				3	5	10	12	16	22	28	48	Total Stall
B117	Body Repair	Driver Set	7PCS			2		3			5	
B118	Body Repair	Driver(-)	6X300mm			2		3			5	
B119	Body Repair	Driver(+)	6X300mm			2		3			5	
B120	Body Repair	Hexagon Wrench Set	1~10(9PCS)			2		3			5	
B121	Body Repair	Locking Longnose Plier	127-06			2		3			5	
B122	Body Repair	Locking Pliers	10WR			2		3			5	
B123	Body Repair	Plier	200mm			2		3			5	
B124	Body Repair	Cutting Plier	6"			2		3			5	
B125	Body Repair	Longnose Plier	6"			2		3			5	
B126	Body Repair	Plastic Hammer	1.0 OZ			2		3			5	
B127	Body Repair	Pin Punch Set	1,2,3,4,5,6mm			2		3			5	
B128	Body Repair	Tape Ruler	5m			2		3			5	
B129	Body Repair	Drive Air Ratchet Wrench	3/8"			2		3			5	
B130	Body Repair	Air Impact Wrench	1/2"			2		3			5	
B131	Body Repair	Go-Thru Screw Driver				2		3			5	
B132	Body Repair	File for Body Repair				2		3			5	
B133	Body Repair	Adjustable Wrench	10"			2		3			5	
B134	Body Repair	Plastic Remover				2		3			5	
B135	Body Repair	Pin Remover Set				2		3			5	
B136	Body Repair	Cold Chisel Set				2		3			5	
B137	Body Repair	Rubber Hammer	16 OZ			2		3			5	
B138	Body Repair	Ball Pin Hammer	24 OZ			2		3			5	
B139	Body Repair	Repair Hammer	172			2		3			5	
B140	Body Repair	Files Set for Body Repair	5PCS			2		3			5	
B141	Body Repair	Scraper Set	2PCS			2		3			5	
B142	Body Repair	Door Panel Tool Set	169-6,10			2		3			5	
B143	Body Repair	Air Gun				2		3			5	
B144	Body Repair	Magnetic Tray				2		3			5	
B145	Body Repair	Cordless Driver	14.4V			2		3			5	

※ A/R : As Required ※ If you need detail specification, refer to 4.4.9 Paint and Body Repair Equipment and Tool List



















































## 4.4 Equipment & Tool

### 4.4.5 General Equipment & Common Tool

No.	SECTION	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK	No.	SECTION	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK	No.	SECTION	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK
G1	General Equipment Facility	Air Compressor	Screw Type 30HP			G17	Lifting Equipment	Garage Jack	3 TON			G33	Measuring and Test	Compressor Gauge	Diesel		
G2	General Equipment Facility	Air Compressor	Screw Type 20HP			G18	Lifting Equipment	Shock Absorber Jack				G34	Measuring and Test	Battery Tester			
G3	General Equipment Facility	Air Compressor	Piston Type 10HP			G19	Lifting Equipment	Transmission Jack				G35	Measuring and Test	Optical Hydrometer			
G4	General Equipment Facility	Air Compressor	Piston Type 5HP			G20	Lifting Equipment	Hanger-Engine	Engine Only			G36	Measuring and Test	Radiator Water Leak Tester			
G5	General Equipment Facility	Receiver Tank	Required Option to 10~30HP			G21	Lifting Equipment	Engine Lift	1.5T			G37	Measuring and Test	Vacuum Gauge			
G6	General Equipment Facility	Air Dryer	Remove Humidity in Compressor			G22	Lifting Equipment	Jack Stand	3 TON			G38	Measuring and Test	Vernier Caliper	150mm		
G7	General Equipment Facility	After Cooler	Remove Humidity in Compressor			G23	Alignment/ Brake/Tire	Wheel Aligner Equipment				G39	Measuring and Test	Vernier Caliper	200mm		
G8	General Equipment Facility	Air Filter	Remove Humidity in Compressor			G24	Alignment/ Brake/Tire	Wheel Balancer				G40	Measuring and Test	Digital Caliper	150mm		
G9	General Equipment Facility	Oil Reel				G25	Alignment/ Brake/Tire	Tire Changer				G41	Measuring and Test	Torque Wrench	1/2 SQ		
G10	General Equipment Facility	Reel Box				G26	Alignment/ Brake/Tire	Auto Tire Air Pressure				G42	Measuring and Test	Torque Wrench	3/4 SQ		
G11	General Equipment Facility	Air Hose	8mmX100m			G27	Alignment/ Brake/Tire	Brake-Disc Lathe				G43	Measuring and Test	Torque Wrench	3/8 SQ		
G12	General Equipment Facility	Spring Hose	10m			G28	Alignment/ Brake/Tire	Tire Tread Depth Gauge				G44	Measuring and Test	A.B.S Control Box	10m		
G13	Lifting Equipment	Car Lift- 2Post				G29	Alignment/ Brake/Tire	Tire Pressure Gauge				G45	Measuring and Test	Speed Meter Tester & Brake Tester			
G14	Lifting Equipment	Car Lift- 4Post				G30	Measuring and Test	Exhaust Gas Analyzer				G46	Measuring and Test	Side Slip Tester			
G15	Lifting Equipment	Scissor Lift				G31	Measuring and Test	Diesel Smoker Tester				G47	Measuring and Test	Headlight Tester			
G16	Lifting Equipment	Wheel Alignment Lift				G32	Measuring and Test	Compression Gauge	Gasoline			G48	A/C	Refrigerant Impregurator			















## 4.4 Equipment & Tool

### 4.4.5 General Equipment & Common Tool

No.	SECTION	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK	No.	SECTION	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK	No.	SECTION	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK
G49	A/C	A/C Leak Tester				G65	General	Inverter Welder	180A			G81	General	Air Impact Wrench	1/2"		
G50	Electric & Engine	Battery Charger				G66	General	Rivet				G82	General	Drive Air Ratchet Wrench	3/8"		
G51	Electric & Engine	Valve Gap Gauge (Thickness Gauge)				G67	General	Ceramic Soldering Iron				G83	General	Drive Air Ratchet Wrench	1/2"		
G52	Lubricant	Brake Oil Impregnator				G68	General	Air Oil Injector	10L			G84	General	Cordless Drill			
G53	Lubricant	Oil Gun				G69	General	Ball Joint Puller				G85	General	Hand Grinder			
G54	Lubricant	Oil Pump				G70	General	Double Disc Brake Lining Pad Changer				G86	General	Drill Set	25PCS		
G55	Lubricant	Suction Drainer				G71	General	Bench Grinder	1/2HP			G87	General	3/8 SQ Hex Socket Set			
G56	Lubricant	Oil Drain				G72	General	Attack Driver				G88	General	CV Boot Clamp Plier			
G57	Lubricant	Oil Gun	180CC			G73	General	Electric Drill				G89	General	Snap Ring Plier Set	4PCS		
G58	Lubricant	Oil Injector	600cc			G74	General	Rechargeable Impact Driver				G90	General	Piston-ring Compressor	90-175		
G59	General	Work Bench With Vice				G75	General	Rechargeable Impact Wrench				G91	General	Fuse Cabinet			
G60	General	Vacuum Cleaner				G76	General	Rechargeable Impact Driver				G92	General	Tool Box	1L		
G61	General	Cord Reel				G77	General	Rechargeable Impact Wrench				G93	General	Tool Box	3L		
G62	General	Press	20T			G78	General	Air Impact Wrench	3/4"			G94	General	Tool Box	8L		
G63	General	Clip Remover Plier Set				G79	General	Air Impact Wrench	1/2"			G95	General	Products Containers	77L		
G64	General	Screw Extractor Set	5PCS			G80	General	Air Ratchet Wrench	3/8"			G96	General	Trash Box	120L		







































## 4.4 Equipment & Tool

### 4.4.5 General Equipment & Common Tool

No.	SECTION	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK
G97	General	Deck Handle Trolley	450X700		
G98	General	Portable Parts-Storage			
G99	General	Tool Stand			
G100	General	Portable Tool-Trolley			
G101	General	Gear puller	3-Jaw 6"		
G102	General	Gear Puller	10"		
G103	General	Gear Puller	6"		
G104	General	Gear Puller	3"		
G105	General	Bearing Puller	12-50		
G106	General	Press Plier			
G107	General	Auto Wire-Striper			
G108	General	Stethoscope			
G109	General	Ratchet Tap Handle			
G110	General	KDS			
















































## 4.4 Equipment & Tool

### 4.4.6 Personal Tool List for Certified Technician

No.	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK	No.	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK	No.	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK
CT1	Portable Tool Case	454X210X230		Selective option	CT16	Wiring Tester				CT32	Digital Tester			
CT1-1	Tool Trolley			Selective option	CT17	Hexagon Wrench Set	Folding Type 2-8 (7PCS)			CT33	Bit Holder	3/8"		
CT2	Cutting Plier	6"			CT18	Torx Wrench Set	Folding Type T10-T40 (7PCS)			CT34	Magnetic Tray			
CT3	Longnose Plier	8"			CT19	Wheel-nut Socket	1/2*21			CT35	Rubber Hammer			
CT4	Plier	8"			CT20	Brake Fluid Exchange Adaptor				CT36	Hose Clamp Plier			
CT5	Adjustable Wrench	10"			CT21	Portable Air Gun	110mm			CT37	Clip Remover	620		
CT6	Locking Plier	10WR			CT22	Magnifier								
CT7	Stubby Driver	"+" & "-"			CT23	Connector-Pin Remover								
CT8	Driver	4" +			CT24	Shrink Tubing	1.5-9mm							
CT9	Driver	4" -			CT25	T' Bit Blade	75X75							
CT10	Driver	6" +			CT26	T' Bit Blade	75X150							
CT11	Driver	6" -			CT27	T' Bit Blade	150X200							
CT12	Combination Wrench Set	11PCS			CT28	Socket Wrench Set	3/8" (21PCS)							
CT13	Flexible Magnet				CT29	Magnet	4PCS							
CT14	Flexible Light				CT30	Paint Marker Pen	White/Yellow (2PCS)							
CT15	Work Light				CT31	Stamp								

















































## 4.4 Equipment & Tool

### 4.4.7 Personal Tool List for Expert Technician

No.	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK	No.	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK	No.	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK
ET1	Tool Trolley				ET17	Hexagon Wrench Set	Folding Type 2-8(7PCS)			ET33	Connector-Pin Remover			
ET2	Cutting Plier	6"			ET18	Torx Wrench Set	Folding Type T10-T40(7PCS)			ET34	Shrink Tubing	1.5-9mm		
ET3	Longnose Plier	8"			ET19	Wheel-nut Socket	1/2*21			ET35	T' Bit Blade	75X75		
ET4	Plier	8"			ET20	Rubber Hammer				ET36	T' Bit Blade	75X150		
ET5	Adjustable Wrench	10"			ET21	Fiber Hammer	4LB			ET37	T' Bit Blade	150X200		
ET6	Locking Plier	10WR			ET22	Hose Clamp Plier				ET38	Socket Wrench Set	3/8" (21PCS)		
ET7	Stubby Driver	"+" & "-"			ET23	Multi-Bit Socket	10			ET39	Magnet	4PCS		
ET8	Driver	4" +			ET24	Multi-Bit Socket	12			ET40	Driver-Bit Set	10PCS		
ET9	Driver	4" -			ET25	Multi-Bit Socket	14			ET41	Paint Marker Pen	White/Yellow (2PCS)		
ET10	Driver	6" +			ET26	Clip Remover	620			ET42	Stamp			
ET11	Driver	6" -			ET27	Attack Driver				ET43	Digital Tester			
ET12	Combination Wrench Set	14PCS			ET28	Plug Socket	3/8*16			ET44	Bit Holder	3/8"		
ET13	Flexible Magnet				ET29	Plug Socket	3/8*20.8			ET45	Steel Ruler	150mm		
ET14	Flexible Light				ET30	Brake Fluid Exchange Adaptor				ET46	Taper Gauge	1~15mm		
ET15	Work Light				ET31	Portable Air Gun	110mm			ET47	Magnetic Tray			
ET16	Wiring Tester				ET32	Magnifier								



















## 4.4 Equipment & Tool

### 4.4.8 Personal Tool List for Master Technician

No.	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK	No.	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK	No.	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK
MT1	Tool Trolley				MT17	Speed Handle	3/8"			MT33	Scraper	2PCS		
MT2	Cutting Plier	6"			MT18	Flex Handle	3/8"			MT34	Hook & Picks Set	4PCS		
MT3	Longnose Plier	8"			MT19	Crimping Plier				MT35	Snap Ring Plier	2PCS		
MT4	Plier	8"			MT20	Flexible Magnetic				MT36	E Type Deep Socket	3/8" (9PCS)		
MT5	Adjustable Wrench	10"			MT21	Flexible Light				MT37	Air Impact Wrench	1/2"		
MT6	Locking Plier	10WR			MT22	Work Light				MT38	Air Ratchet Wrench	3/8"		
MT7	Stubby Driver	"+" & "-"			MT23	Wiring Tester				MT39	Cordless Driver	14.4V		
MT8	Driver	4" +			MT24	Hexagon Bit Socket Rail Set	3-12(8PCS) 3/8"			MT40	Hose Clamp Plier			
MT9	Driver	4" -			MT25	Torx Bit Socket Rail Set	T10-T45 (8PCS) 3/8"			MT41	Multi-Bit Socket	10		
MT10	Driver	6" +			MT26	Wheel-nut Socket	1/2*21			MT42	Multi-Bit Socket	12		
MT11	Driver	6" -			MT27	Rubber Hammer				MT43	Multi-Bit Socket	14		
MT12	Driver	12" +			MT28	Fiber Hammer	4LB			MT44	Clip Remover	620		
MT13	Driver	12" -			MT29	Screw Extractor Set	5PCS			MT45	Attack Driver			
MT14	Driver	28"			MT30	Magnetic Tray				MT46	Plug Socket	3/8*16		
MT15	Combination Wrench Set	14PCS			MT31	Thickness Gauge				MT47	Plug Socket	3/8*20.8		
MT16	Off Set Wrench Set	6PCS			MT32	Telescoping Inspection Mirror				MT48	Brake Fluid Exchange Adaptor			

















































## 4.4 Equipment & Tool

### 4.4.8 Personal Tool List for Master Technician

No.	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK	No.	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK
MT49	Portable Air Gun	110mm			MT65	Steel Ruler	150mm		
MT50	Magnifier				MT66	Taper Gauge	1~15mm		
MT51	Connector-Pin Remover	ECC-1							
MT52	Shrink Tubing	1.5~9mm							
MT53	T' Bit Blade	75X75							
MT54	T' Bit Blade	75X150							
MT55	T' Bit Blade	150X200							
MT56	Socket Wrench Set	3/8" (21PCS)							
MT57	Socket Wrench Set	1/2" (16PCS)							
MT58	Long Torx Socket Rail Set	3/8" (9PCS)							
MT59	Magnet	4PCS							
MT60	Driver-Bit Set	10PCS							
MT61	Paint Marker Pen	White/Yellow (2PCS)							
MT62	Stamp								
MT63	Digital Tester								
MT64	Bit Holder	3/8"							

## 4.4 Equipment & Tool

















































### 4.4.9 Paint and Body Repair Equipment and Tool List

No.	SECTION	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK	No.	SECTION	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK	No.	SECTION	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK
B1	Paint	Paint Spray and Drying Booth	General Type			B17	Paint	Thinner Mount	Holder			B33	Body Repair	Body Porter Wheel			
B2	Paint	Sanding Room				B18	Paint	Door Mount	Holder			B34	Body Repair	CO2 Welder			
B3	Paint	Infrared	Rail Type			B19	Paint	Painting Parts Mount	Holder			B35	Body Repair	Jumbo Stud Welder			
B4	Paint	Infrared	Portable Type			B20	Paint	Bumper Mount	Holder			B36	Body Repair	Stud Welder			
B5	Paint	Dry Washer				B21	Paint	Cabinet				B37	Body Repair	Plasma Cutter			
B6	Paint	Compressed Air Cleaner / Regulator				B22	Paint	Worktable	1800X900X800H			B38	Body Repair	Co2			
B7	Paint	Base Coat Spray Gun for HECKER High-Tech	RP 1.3			B23	Paint	Heating Gun				B39	Body Repair	Poll	Round Manual Pole		
B8	Paint	Base Coat Spray Gun for HECKER High-Tech	RP 1.2			B24	Paint	Toning Table				B40	Body Repair	Poll	Square Auto Pole		
B9	Paint	Primer Spray Gun (HVLP)	1.6			B25	Paint	Paint Shelf				B41	Body Repair	Step Clamp			
B10	Paint	Vacuum				B26	Paint	Assistant Step				B42	Body Repair	Repair Jack	10T		
B11	Paint	Sander	3mm			B27	Paint	Work Frame				B43	Body Repair	Lever Block	1.5T		
B12	Paint	Sander	5-7mm			B28	Paint	Sticker Remover				B44	Body Repair	Chain	2.7m		
B13	Paint	Sander	2-4mm			B29	Paint	Under Coating Gun				B45	Body Repair	Rivet Gun			
B14	Paint	Oscillating Sander				B30	Body Repair	Jig Rail System	4000X7000			B46	Body Repair	Hand Rivet			
B15	Paint	Polisher				B31	Body Repair	Body Repair Lift	Economy Type			B47	Body Repair	Air Saw			
B16	Paint	Oven				B32	Body Repair	Spot Welder				B48	Body Repair	Air Hand Drill			



















































## 4.4 Equipment & Tool

### 4.4.9 Paint and Body Repair Equipment and Tool List

No.	SECTION	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK	No.	SECTION	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK	No.	SECTION	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK
B49	Body Repair	Fast Drill				B65	Body Repair	Silicon Gun	Air			B81	Body Repair	Hole Cutter	14,15,16,18, 20, 22mm		
B50	Body Repair	Fast Drill Bit	44mm			B66	Body Repair	Silicon Gun	Manual			B82	Body Repair	'L' Measure	400X600		
B51	Body Repair	Rotating Wire Brush				B67	Body Repair	Vice Grip	C Type Clamp 18 SP			B83	Body Repair	Steel Measure	1m		
B52	Body Repair	Circular Wire Brush				B68	Body Repair	Vice Grip	C Type Clamp 11 SP			B84	Body Repair	Level Measure	1000		
B53	Body Repair	Electric Hand Drill				B69	Body Repair	Vice Grip	Welding Clamp 9 R			B85	Body Repair	Goggle			
B54	Body Repair	Electric Hand Drill Bit	25PCS			B70	Body Repair	Vice Grip	Steel 8 R			B86	Body Repair	Earplugs			
B55	Body Repair	Belt Sander				B71	Body Repair	Vice Grip	10 WR			B87	Body Repair	Welding Mask	Manual		
B56	Body Repair	Angle Grinder	4"			B72	Body Repair	Puller	Size(L, M, S)			B88	Body Repair	Welding Mask	Auto		
B57	Body Repair	Cut-Off Wheel	4"			B73	Body Repair	Window Clamp				B89	Body Repair	Welding Apron			
B58	Body Repair	Grinding Wheel	4"			B74	Body Repair	Clamp Set				B90	Body Repair	Welding Glove			
B59	Body Repair	Wheel Sandpaper	4"			B75	Body Repair	Dolly	80X55X25			B91	Body Repair	Face Protector			
B60	Body Repair	Punching				B76	Body Repair	Puncher	6.5mm			B92	Body Repair	Trolley	450X700		
B61	Body Repair	Air Die Casting Grinder				B77	Body Repair	Hammer	3LB			B93	Body Repair	Trash Box	120 L		
B62	Body Repair	Glue Gun	Hot Melt			B78	Body Repair	Hammer	10P			B94	Body Repair	Vacuum Cleaner			
B63	Body Repair	Glue Stick				B79	Body Repair	Scissors	12"			B95	Body Repair	Cabinet	Bolt, Nut, Rivet		
B64	Body Repair	Heating Gun				B80	Body Repair	Locker	5010			B96	Body Repair	Cabinet	Tool		

## 4.4 Equipment & Tool

### 4.4.9 Paint and Body Repair Equipment and Tool List

No.	SECTION	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK	No.	SECTION	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK	No.	SECTION	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK
B97	Body Repair	Jack Stand				B113	Body Repair	Torx Bit Socket Set	3/8" 8PCS			B129	Body Repair	Drive Air Ratchet Wrench	3/8"		
B98	Body Repair	Trim Gauge				B114	Body Repair	Hexagon Bit Socket Set	3/8" 8PCS			B130	Body Repair	Air Impact Wrench	1/2"		
B99	Body Repair	Welding Cover	Steel Protect 2X2			B115	Body Repair	Wheel-nut Socket	1/2" *21mm			B131	Body Repair	Go-Thru Screw Driver			
B100	Body Repair	Welding Foot Cover				B116	Body Repair	Torx Driver Set	6PCS			B132	Body Repair	File for Body Repair			
B101	Body Repair	Welding Arm Cover				B117	Body Repair	Driver Set	7PCS			B133	Body Repair	Adjustable Wrench	10"		
B102	Body Repair	Knee Protector				B118	Body Repair	Driver(-)	6X300mm			B134	Body Repair	Plastic Remover			
B103	Body Repair	Cord Reel	30m			B119	Body Repair	Driver(+)	6X300mm			B135	Body Repair	Pin Remover Set			
B104	Body Repair	Tool Trolley				B120	Body Repair	Hexagon Wrench Set	1~10(9PCS)			B136	Body Repair	Cold Chisel Set			
B105	Body Repair	Combination Wrench	17PCS			B121	Body Repair	Locking Longnose Plier	127-06			B137	Body Repair	Rubber Hammer	16 OZ		
B106	Body Repair	Ratchet Combination Wrench	8,10,12,13mm			B122	Body Repair	Locking Plier	10WR			B138	Body Repair	Ball Pin Hammer	24 OZ		
B107	Body Repair	Socket Wrench Set	3/8" 20PCS			B123	Body Repair	Plier	200mm			B139	Body Repair	Repair Hammer	172		
B108	Body Repair	Socket Wrench Set	1/2" 24PCS			B124	Body Repair	Cutting Plier	6"			B140	Body Repair	Files Set for Body Repair	5PCS		
B109	Body Repair	Adaptor	3/8" * 1/2"			B125	Body Repair	Longnose Plier	6"			B141	Body Repair	Scraper Set	2PCS		
B110	Body Repair	Adaptor	1/2" * 3/8"			B126	Body Repair	Plastic Hammer	1.0 OZ			B142	Body Repair	Door Panel Tool Set	169-6,10		
B111	Body Repair	Long Socket Set	3/8" 12PCS			B127	Body Repair	Pin Punch Set	1,2,3,4,5,6mm			B143	Body Repair	Air Gun			
B112	Body Repair	Torx Socket Set	3/8" 9PCS			B128	Body Repair	Tape Ruler	5m			B144	Body Repair	Magnetic Tray			

## 4.4 Equipment & Tool

### 4.4.9 Paint and Body Repair Equipment and Tool List

No.	SECTION	PART NAME	SPECIFICATION	IMAGE	REMARK
B145	Body Repair	Cordless Driver	14.4V		

## 4.5 Service SI - Special Feature

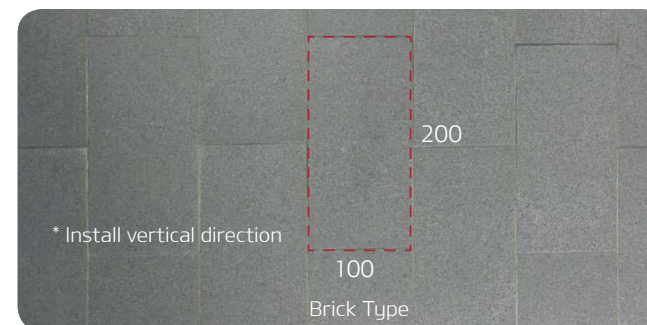
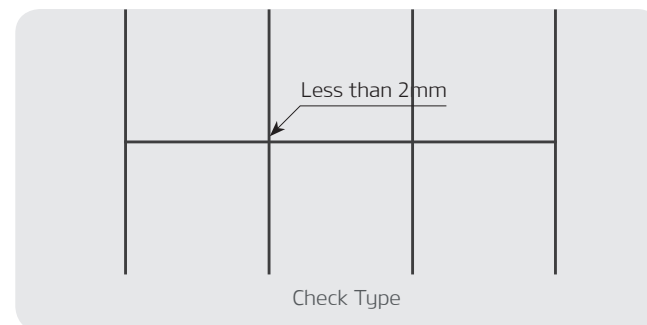
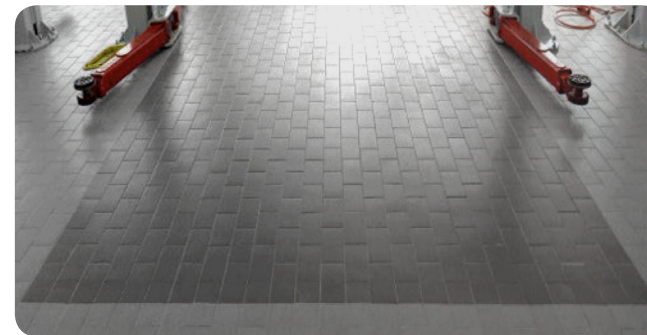
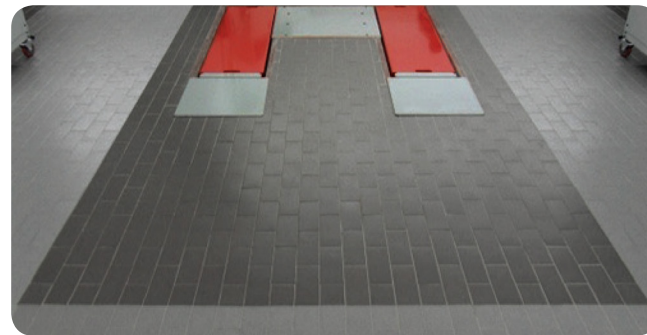
### High Strength Tile

The requirements of workshop floor is as below.

- High Stability
- Low Absorption Factor
- Easy Maintenance

Therefore, High Strength Tile needs to be installed

### 4.5.1 High Strength Tile



※ Any type can be selected

### Specification

DESCRIPTION	SIZE (mm)	THICKNESS (mm)	JOINT (mm)
High Strength Tile	100 X 200	13	Less than 2mm

## 4.5 Service SI - Special Feature

### 4.5.1 High Strength Tile

#### Strong Point

##### How to manufacture

Under high temperature of 1,350°C and higher, it goes through reduction firing based on procedure such as grinding, coarse grinding, fine grinding, mulling, and foaming. Therefore, it shows excellent fire resistance, duration, stability, wear resistance, sanitary, and cleanness.

##### Absorption factor

It is the high density porcelain tile manufactured by compression molding (1,500T) after fine grinding procedure. Because its absorption factor is below 0.1%, it doesn't freeze and burst even during winter season and because it doesn't absorb oil or other contaminant, it can be easily cleaned as well.






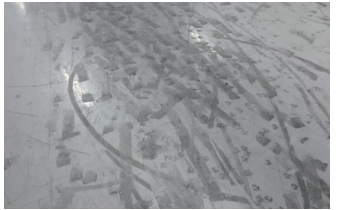



##### Stability

As the high strength tile, it is not easily broken against impact. Because it is manufactured by surface fine particle process, in which fine raw materials are made of granular particle and then, combined. Therefore, it warrants worker's safety as well as vehicle's safety.

##### Maintenance

- \* As high temperature plastic product, it is not discolored permanently and maintains duration as well.
- \* Its duration is semi-permanent, which can be depended by worksite's condition and duration.

#### Install Cost & Process Compared

MATERIAL	INSTALL THICKNESS	COST OF MATERIAL	SUBSIDIARY MATERIAL & LABOR	TOTAL COST	IMAGE
High Strength Tile	14mm	100%	100%	100%	  
Polyurea	3mm	80%	87%	83%	  
Epoxy	3mm	80%	87%	83%	  
	5mm	128%	120%	125%	

## 4.5 Service SI – Special Feature




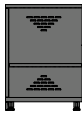
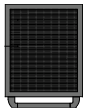



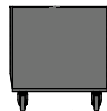
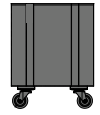


### 4.5.2 Built-in Work Table



## 4.5 Service SI - Special Feature

### 4.5.2 Built-in Work Table



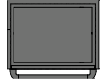

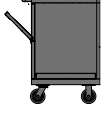




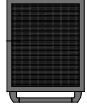



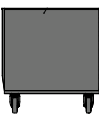
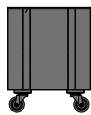



4000mm Wide

No.	Product Name	Top	Front	Side	Size	Note
1	2-Door 2-Shelf Chest				W: 800mm D: 700mm H: 970mm	
2	Scrap Chest				W: 800mm D: 685mm H: 940mm	
	Oil Shelf				W: 720mm D: 520mm H: 50mm	In the Scrap Chest
3	PC Storage Chest				W: 600mm D: 700mm H: 970mm	
4	5-Drawer Movable Tool Chest				W: 600mm D: 800mm H: 940mm	
5	Trash Chest Case				W: 800mm D: 700mm H: 970mm	
	Trash Chest				W: 667.6mm D: 647.6mm H: 698mm	In the Trash Chest Case
6	Table Tops (Black)				W: 2,000mm D: 800mm H: 30mm	2EA = 1Set
	Table Tops (Red)				W: 2,000mm D: 800mm H: 30mm	2EA = 1Set

## 4.5 Service SI - Special Feature

3200mm Wide

### 4.5.2 Built-in Work Table

No.	Product Name	Top	Front	Side	Size	Note
1	2-Door 2-Shelf Chest				W: 600mm D: 700mm H: 970mm	
2	Scrap Chest				W: 800mm D: 685mm H: 940mm	
	Oil Shelf				W: 720mm D: 520mm H: 50mm	In the Scrap Chest
3	PC Storage Chest				W: 400mm D: 700mm H: 970mm	
4	5-Drawer Movable Tool Chest				W: 500mm D: 800mm H: 940mm	
5	Trash Chest Case				W: 600mm D: 700mm H: 970mm	
	Trash Chest				W: 437.6mm D: 587.6mm H: 698mm	In the Trash Chest Case
6	Table Tops (Black)				W: 1,600mm D: 700mm H: 30mm	2EA = 1Set
	Table Tops (Red)				W: 1,600mm D: 800mm H: 30mm	2EA = 1Set



## 4.5 Service SI - Special Feature

### 4.5.3 Technican Uniform

#### Technician Jacket

FABRIC : Cotton 97% / PU 3%  
COLOR : Main - Kia Dark Gray  
Point - Kia Red

#### Technician Pants

FABRIC : Cotton 97% / PU 3%  
COLOR : Main - Kia Dark Gray  
Point - Kia Red

#### Technician T-Shirt (Long)

FABRIC : Polyester 100%  
COLOR : White / Black / Kia Rad

#### Technician Vest

FABRIC : Cotton 97% / PU 3%  
COLOR : Kia Dark Gray

#### Technician T-Shirt (Short)

FABRIC : Polyester 100%  
COLOR : White / Black / Kia Red

#### Technician Sweatshirt

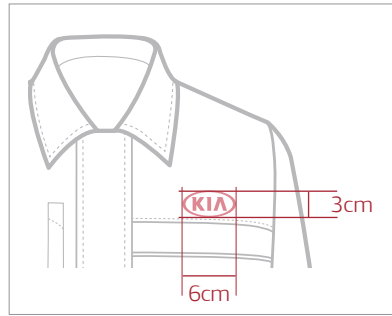
FABRIC : Cotton 100%  
COLOR : Kia Dark Gray / Kia Light Gray

#### Technician Overalls

FABRIC : Cotton 97% / PU 3%  
COLOR : Main - Kia Dark Gray  
Sub - Kia Red



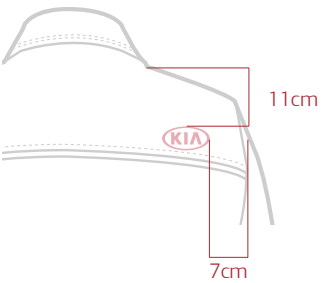
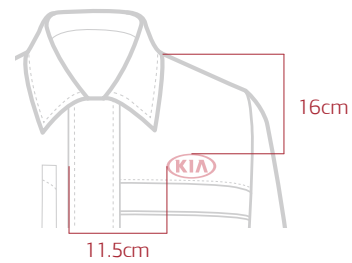
## 4.5 Service SI - Special Feature



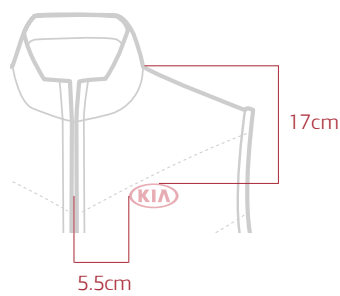
Logo Size : 6x3cm Reflective Tape Piping Insert for Safety Feature

### 4.5.3 Technican Uniform

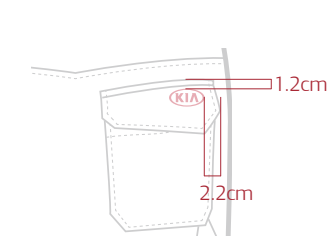
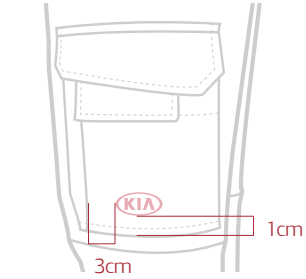
Jacket



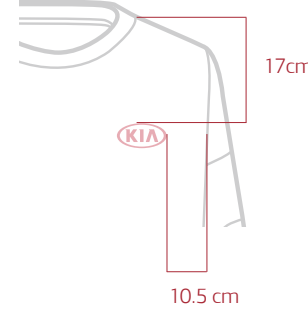
Vest



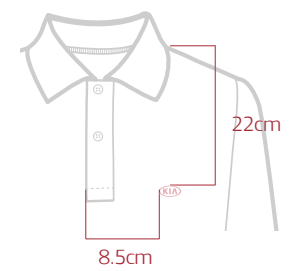
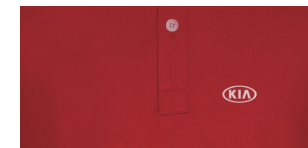
Pants / Overalls



Sweatshirt



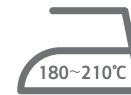
T-Shirts



## 4.5 Service SI - Special Feature

### 4.5.3 Technican Uniform

Technician Jacket /  
Technician Vest /  
Technician Pants /  
Technician Overalls



Iron with 180~210°C

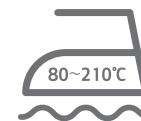


Dryclean  
• Use Vinyl Chloride or Petrol Solven



• Dry with sunlight  
• Hanger dry

Technician Sweatshirt



Use extra fabric,  
iron with 80~120°C



Dryclean  
• Use Vinyl Chloride or Petrol Solven



• Dry with sunlight  
• Hanger dry

Technician T-Shirt  
(Long)



Use extra fabric,  
iron with 80~120°C

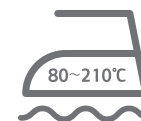


• Wash with 40°C water  
• Machine wash, gentle or delicate  
• Hand wash



• Dry with sunlight  
• Hanger dry

Technician T-Shirt  
(Short)



Use extra fabric,  
iron with 80~120°C



• Wash with 40°C water  
• Machine wash, gentle or delicate  
• Hand wash



• Dry with sunlight  
• Hanger dry

※ Uniform should be washed daily.

## 4.5 Service SI - Special Feature

### 4.5.4 Display Kits

#### Parts Wear-out Sample (Before / After)

Sample of Maintenance Mileage

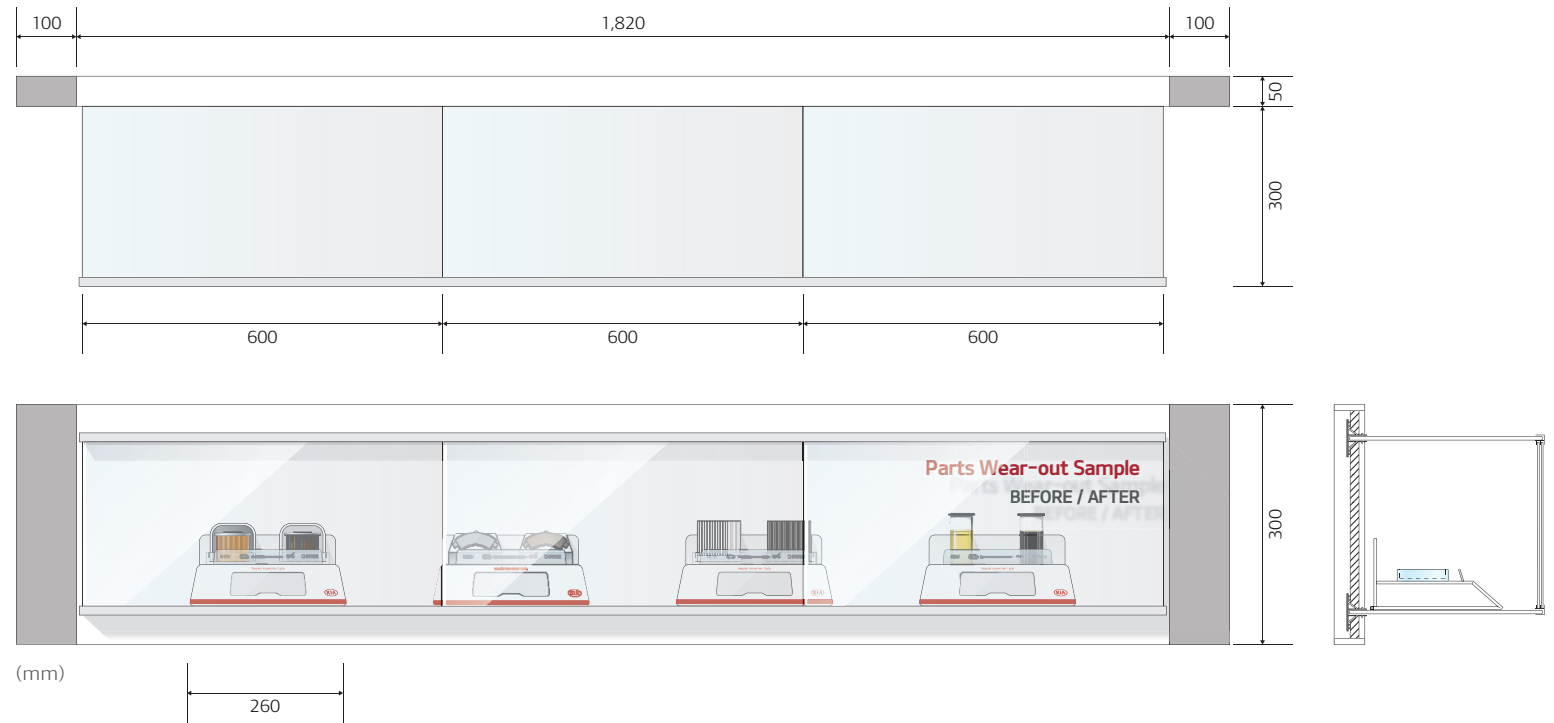
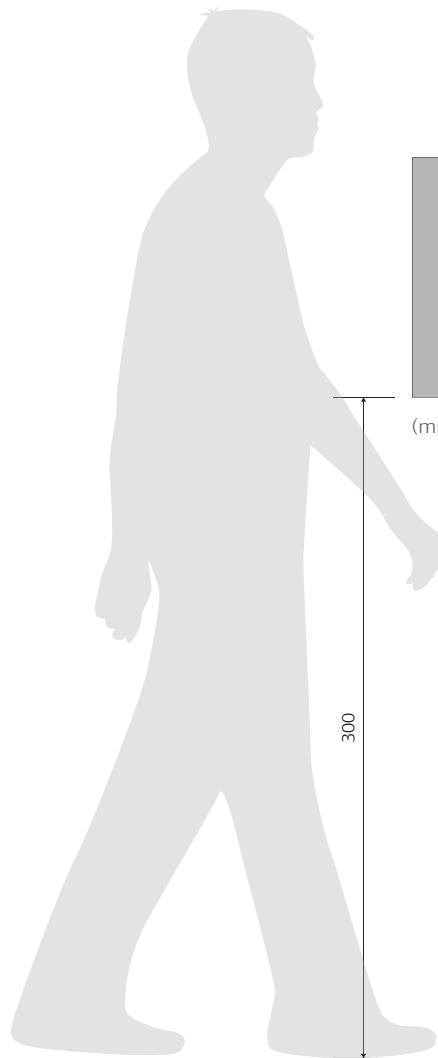
10,000km

15,000km

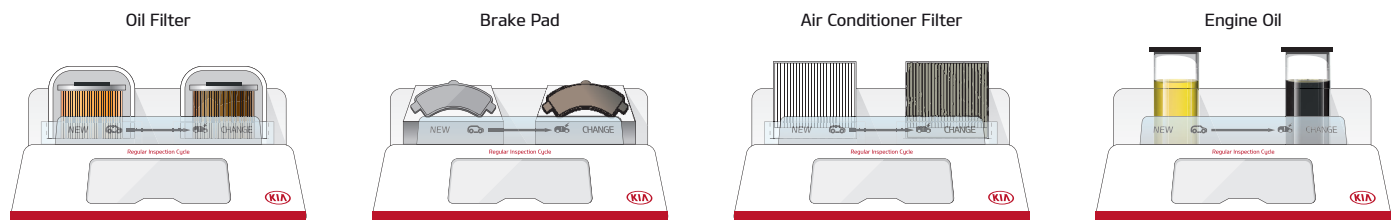
20,000km

25,000km

30,000km



Parts Wear-out Sample (Before / After)



























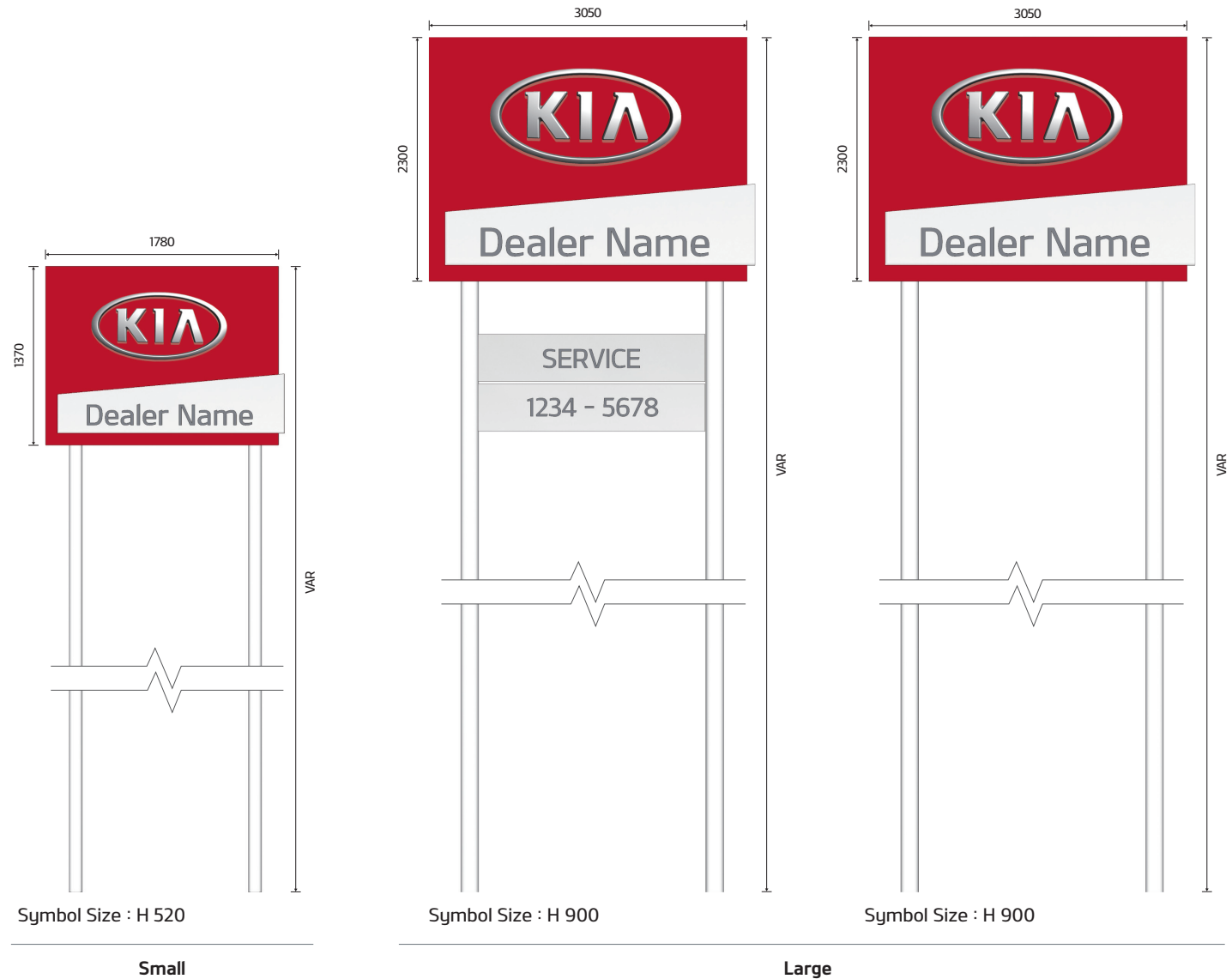
The Power to Surprise

## נספח ו' – דרישת שילוט



טלקאר חברה בע"מ

Dealer/Supplier can choose from two Pole Sign sizes: 'Small' and 'Large'  
 The size of Chrome Symbol Mark is fixed for each Pole Sign size and not to be changed.





Dealer/Supplier can choose from two types of Roof Sign: 'Three Sided' and 'Four Sided' with center pole or four pole options. The size of Chrome Symbol Mark is fixed for Roof Sign and not to be changed.



Symbol Size : H 1150

Three Sided



Center Pole

Four Sided



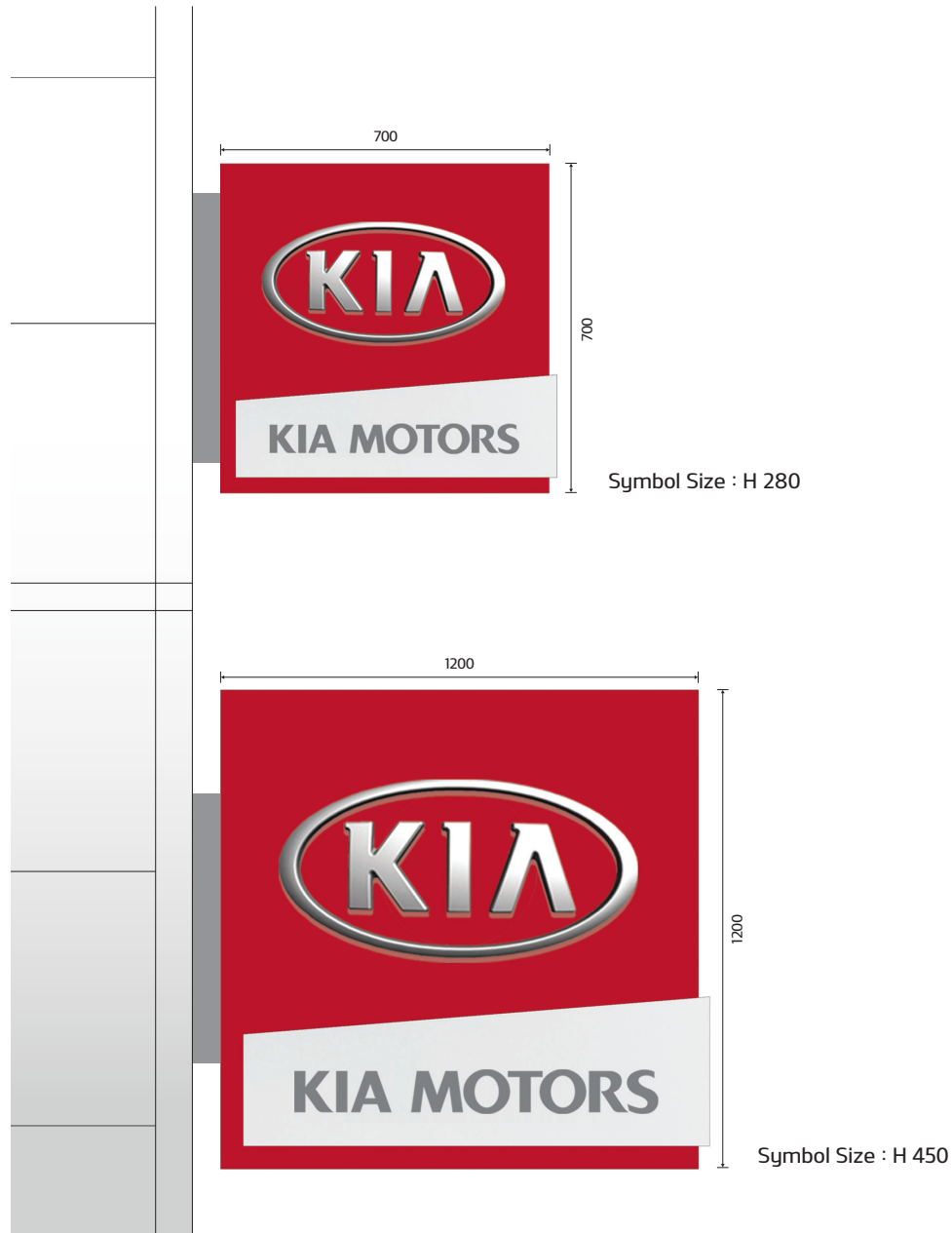
Four Poles

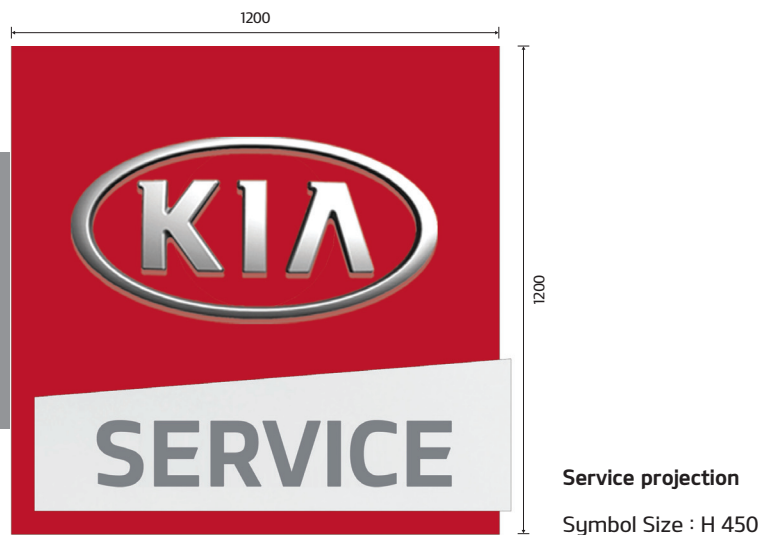
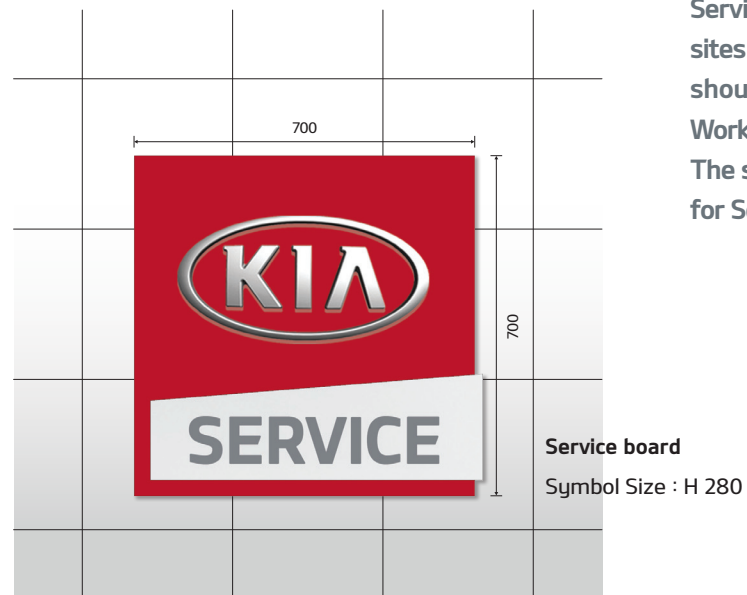
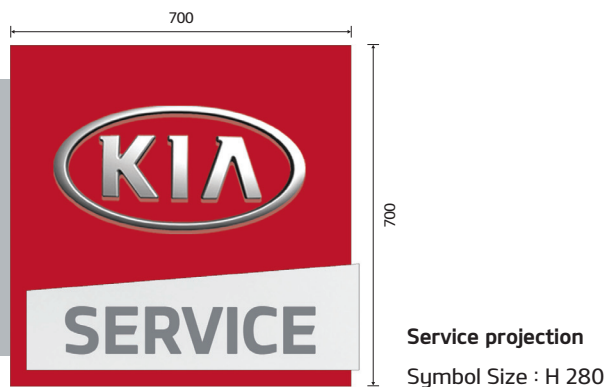
Four Sided



Center Pole

A Projection sign shall be installed where the site condition does not allow for the installation of Pylon or Pole Sign.  
The size of Chrome Symbol Mark is fixed for Projection sign and not to be changed.





Service Sign is mandatory for all Dealer sites with service facilities. Service Sign should be placed above or next to the Workshop entrance.

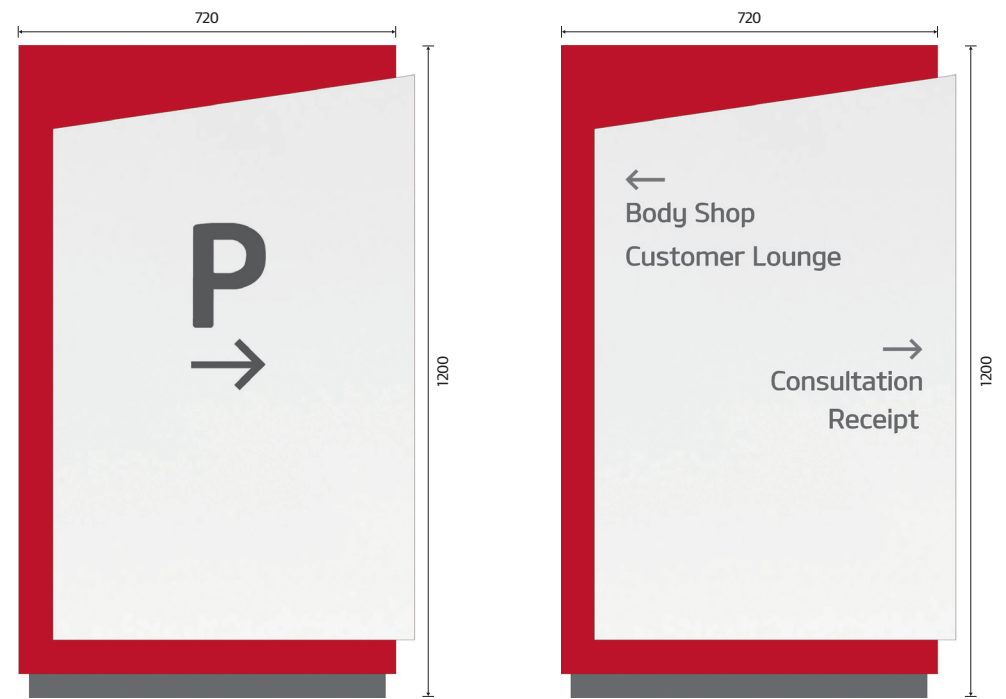
The size of Chrome Symbol Mark is fixed for Service Sign and not to be changed.



Symbol Size : H 280

Symbol Size : H 280

Tall Type

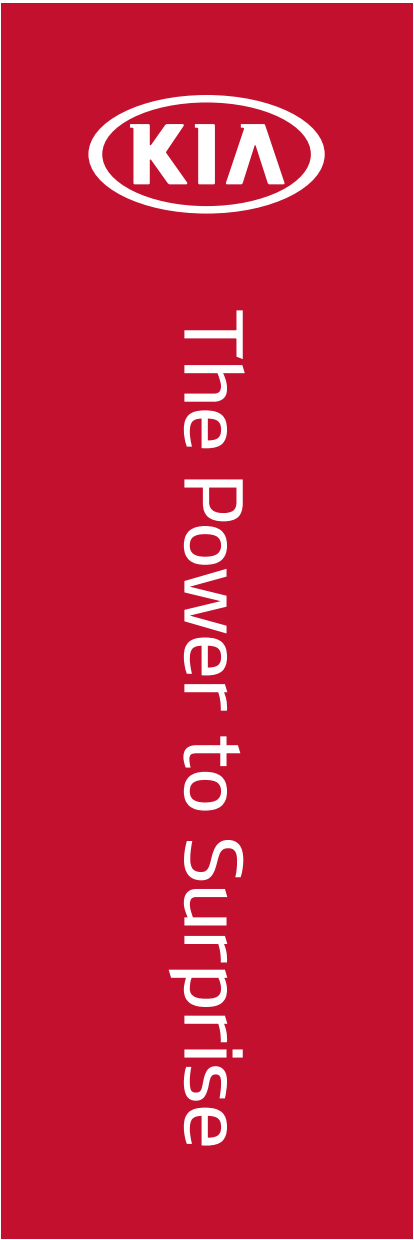
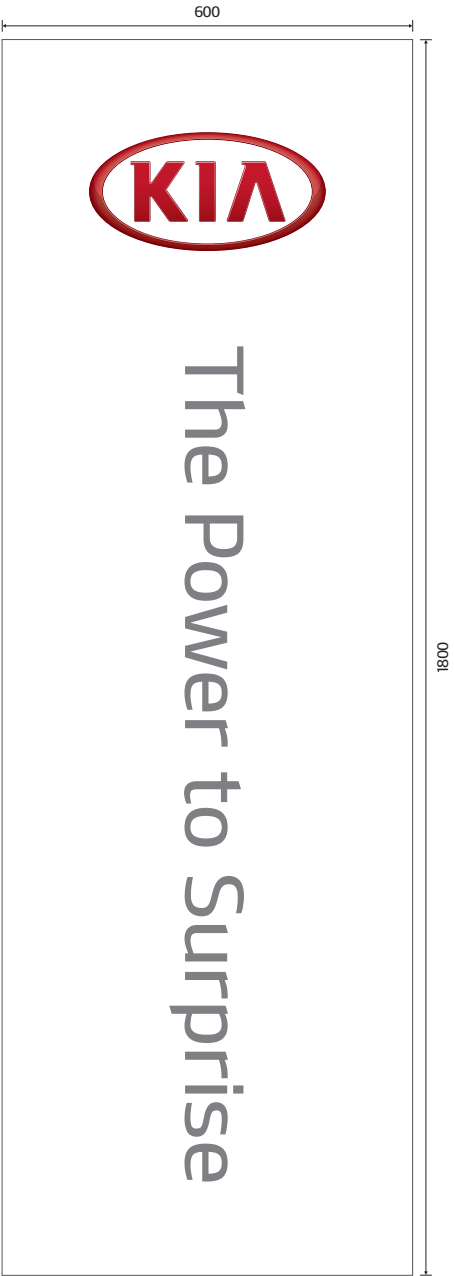


Short Type

Direction Signs are to be placed at the Main Entrance to the Dealership providing clear orientation of and direction to the various areas on the premises.

The size of Chrome Symbol Mark is fixed at 280mmh and not to be changed.

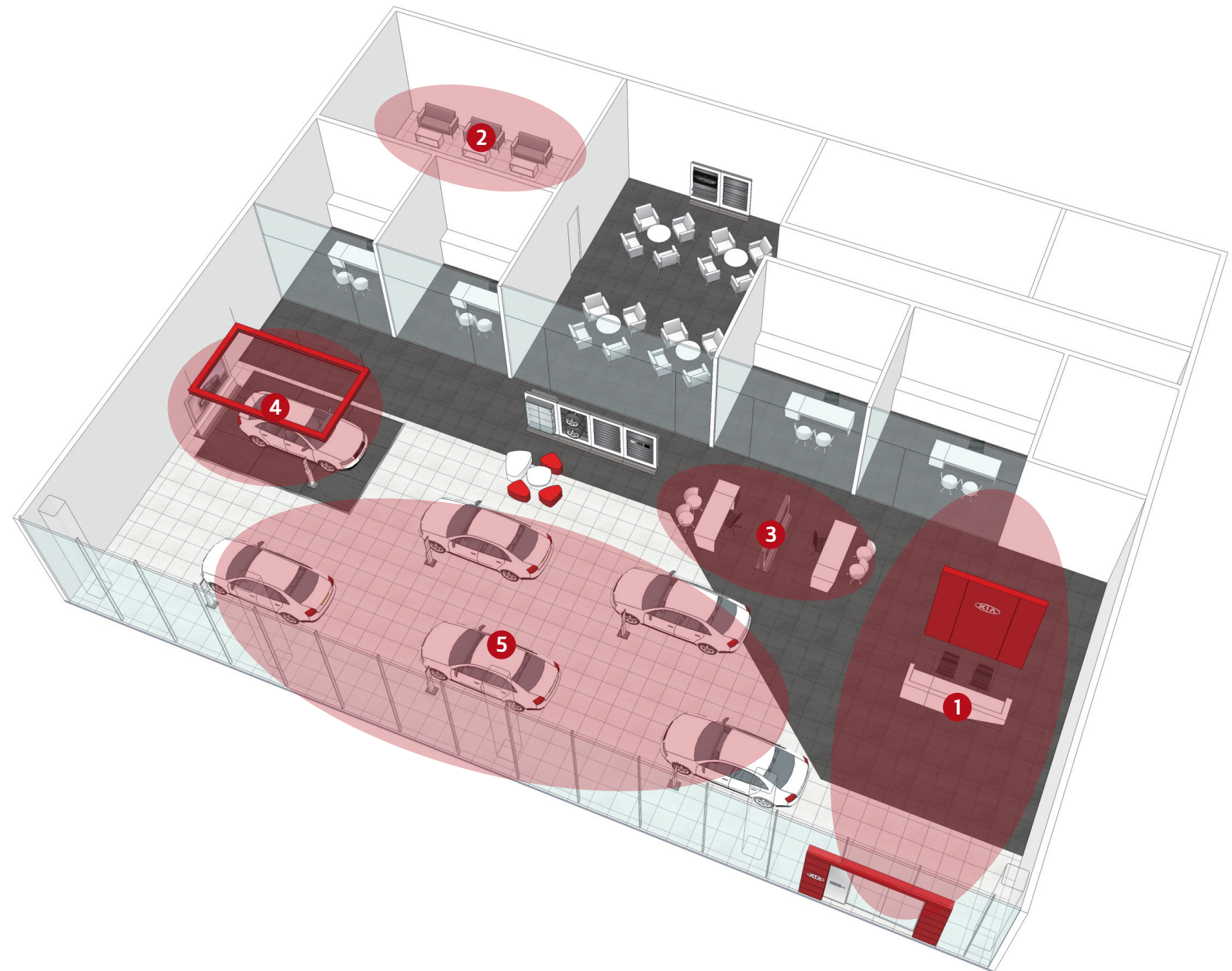
Flag size may vary. However, the proportion and scale of symbol and text to be kept and not to be changed.



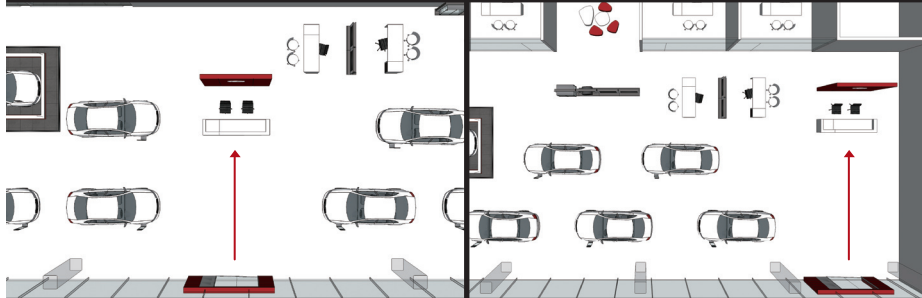
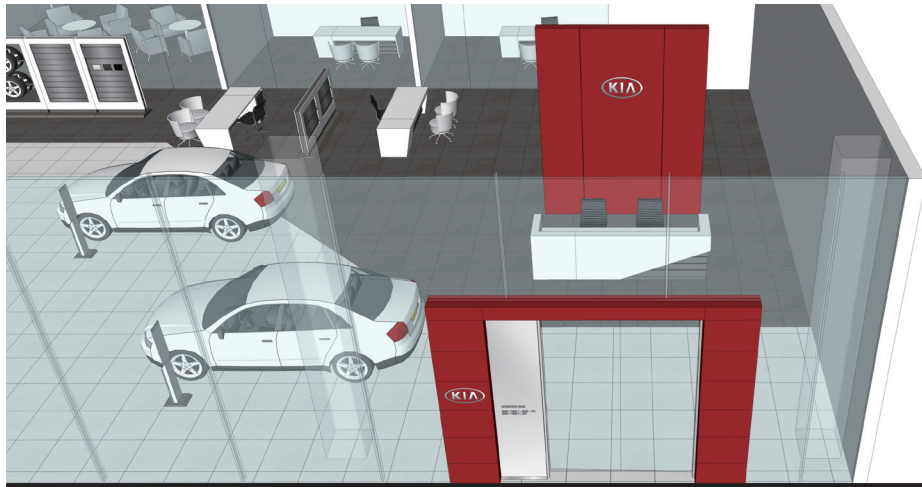
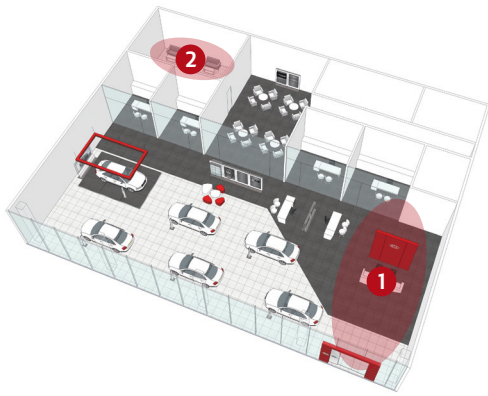


## **3.** Interior

A Showroom is divided into 5 different zones, Welcome Zone, Service Zone, Consulting Zone, Lead Car Zone, Car Display Zone, that support the functional objectives.



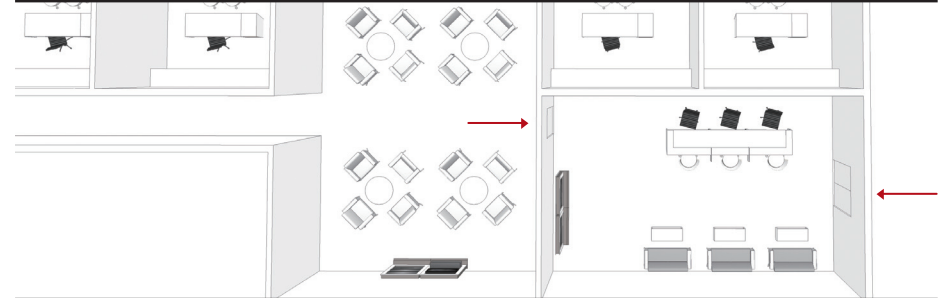
- ① Welcome Zone
- ② Service Zone
- ③ Consulting Zone
- ④ Lead Car Zone
- ⑤ Car Display Zone



**1 Welcome Zone**

The Brand Wall and Reception Desk are located directly opposite the Main Entrance to welcome customers. Brand wall can rotate 90° where the site condition does not allow Brand Wall to sit perpendicular to the Main Entrance.

**Item list :** Brand Wall, Reception Desk

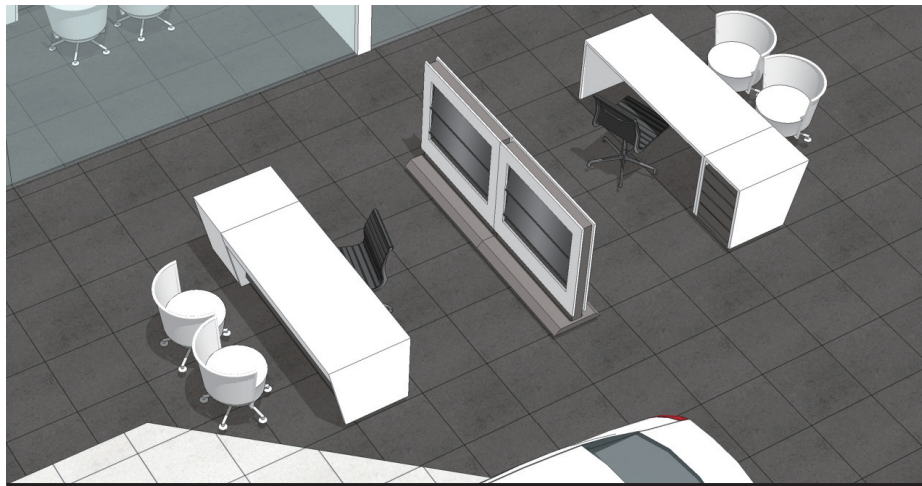


**2 Service Zone**

Display units are located within the Service Reception area highlighting available parts, accessories, and lifestyle merchandise. Flexible fixtures allow each dealer to organize their own parts and accessories display areas.

**Item list :** Sub Brand Wall, Service Reception Desk, Accessory Display unit

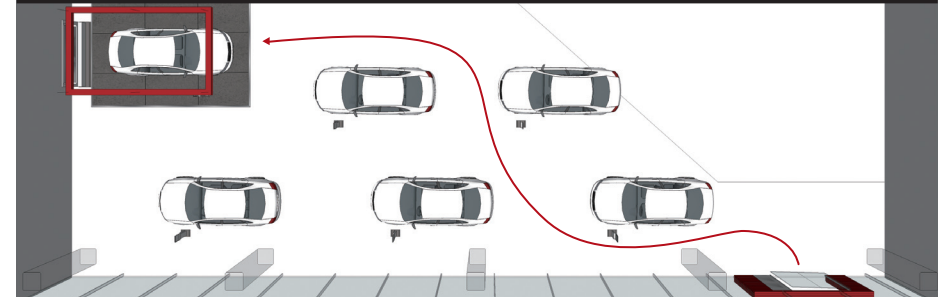
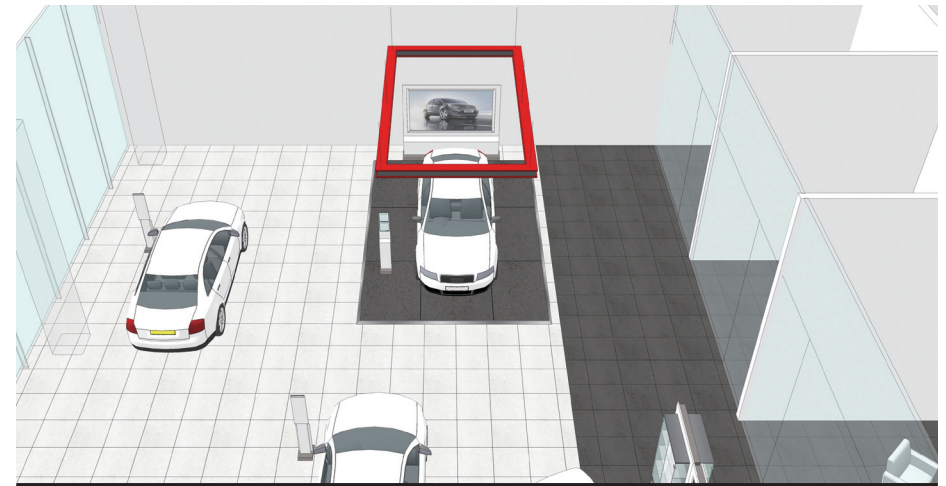




### 3 Consulting Zone

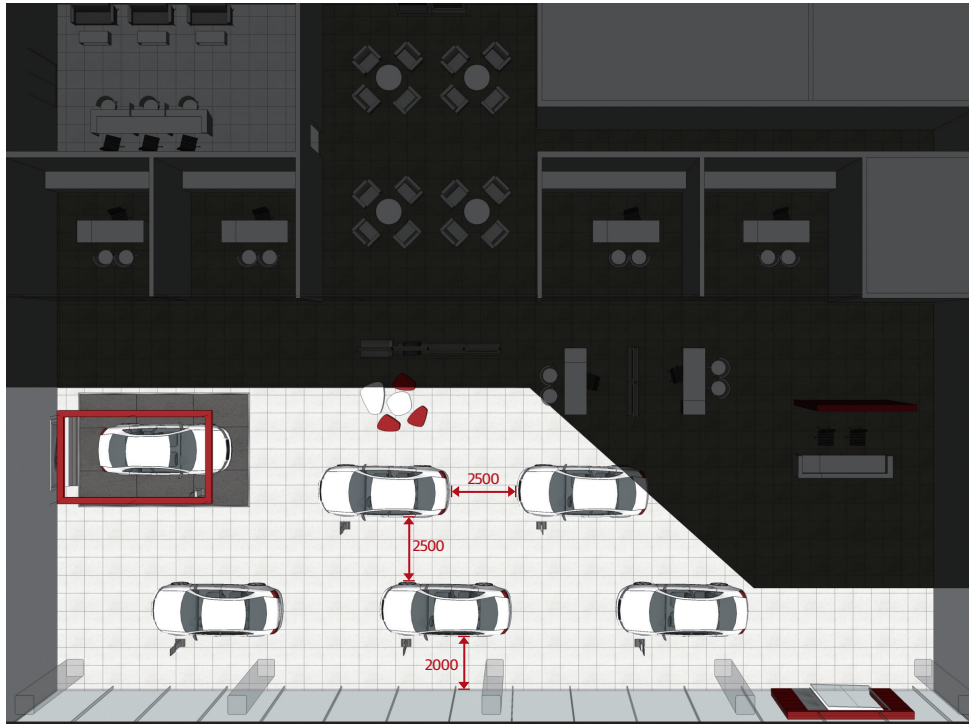
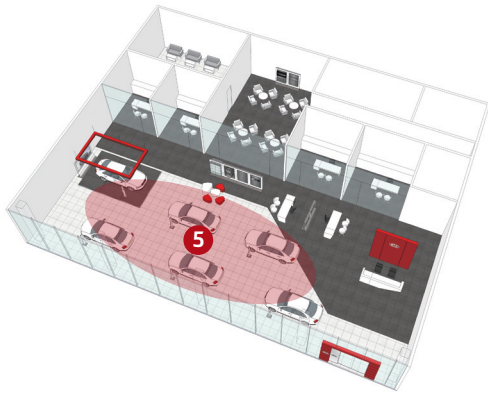
The Consulting Zone is located where customers can view display cars at ease. Brochure display units, as partitions, divide Consulting Zone into two areas. The space is planned to provide privacy by maximizing distance between customers.

**Item list :** Sales Consultant Desk, Brochure Display Unit(Double Side Type)



### 4 Lead Car Zone

The Lead Car Display Zone accentuates the new model and flagship vehicle. It is strategically located at the opposite corner to the entrance to draw customers through the Showroom.

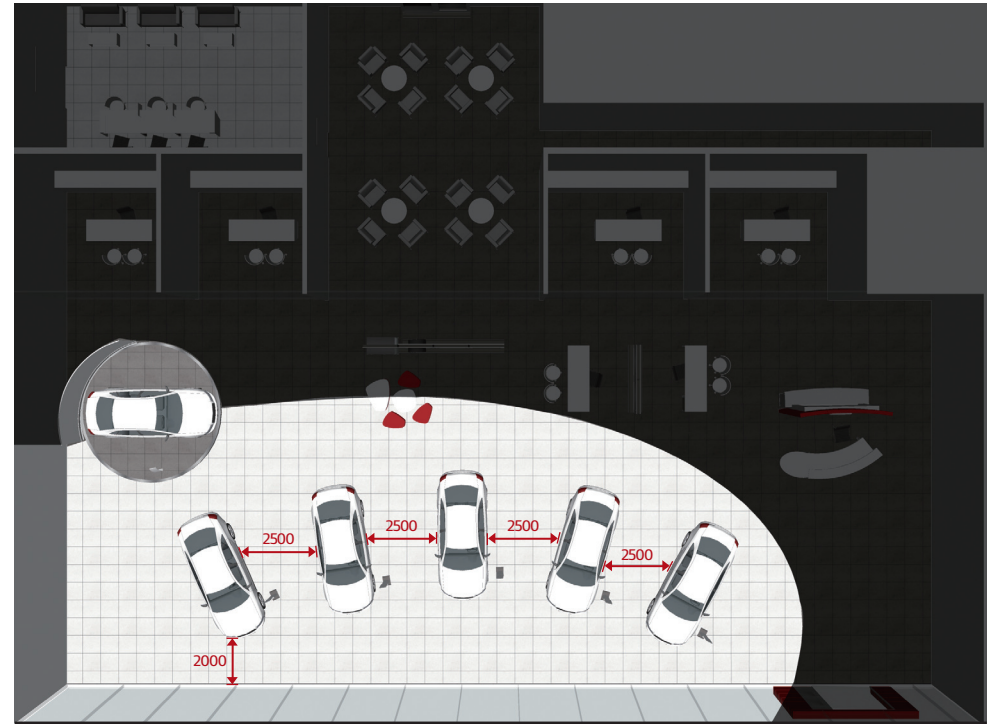


Compact Red Cube, Clip Type

### 5 Car Display Zone

The 'Tiger Nose Line' is one of the key features of current Kia car design. We have introduced the same line for Showroom floor to strengthen the 'fun & dynamic' aspect of the brand. This line provides functional separation between the Car Display Zone and Consulting Zone.

It is important to provide adequate space between vehicles for customers to



Full Red Cube

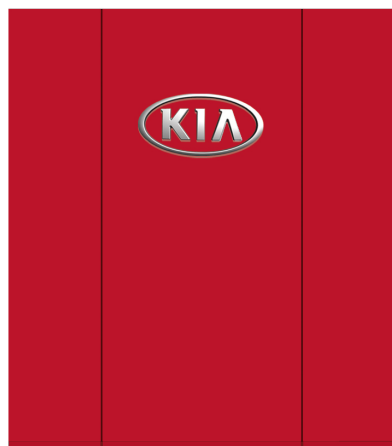
experience the cars in the best possible environment. In order to create a well organized vehicle display, a min. of 25m<sup>2</sup> per vehicle are to be allowed. Cars are displayed at least 2500mm apart from each other and at least 2000mm from the wall/window to allow ample circulation space for the customers.

**Item list :** Car Specification Board

Once the customer enters the Showroom the Kia Brand wall will welcome and draw the customer in to the Showroom.

There are two types of Brand Wall to choose from; ' Wall-Mount Type' and 'Stand-Alone Type'

Dealer/Supplier can choose from two sizes for each type; 2400mmh and 4000mmh depending on the ceiling height of the Showroom.



**Wall-Mount Brand Wall  
(Standard)**

H : 2400 X W : 2100 X D : 200  
Symbol size : H 350



**Stand-Alone Brand Wall  
(Standard)**

H : 2400 X W : 2100 X D : 100  
Symbol size : H 350



**Wall-Mount Brand Wall  
(Large)**

H : 4000 X W : 3,200 X D : 200  
Symbol size : H 450

Sub Brand Wall to be installed at the wall behind Service Reception Desk.  
 Standard type is recommended. However, Compact/Medium size can be used  
 in multi-franchise situation.  
 The size of Chrome Symbol Mark is fixed at 280mmh and not to be changed.



**Sub Brand Wall**

H : 1200 X W : 2100 X D : 70  
 Symbol size : H 350



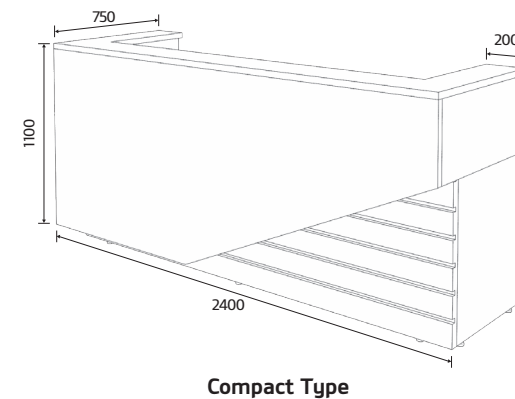
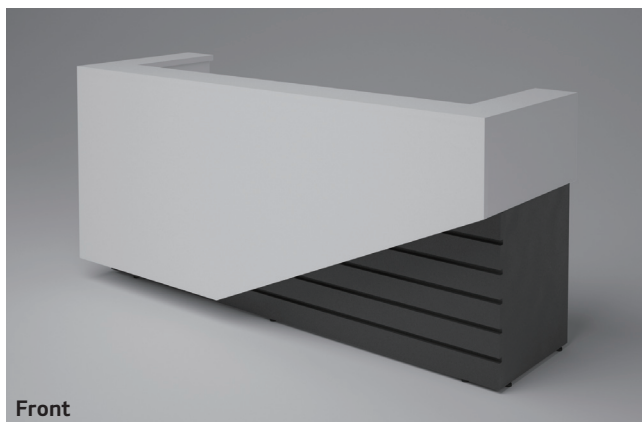
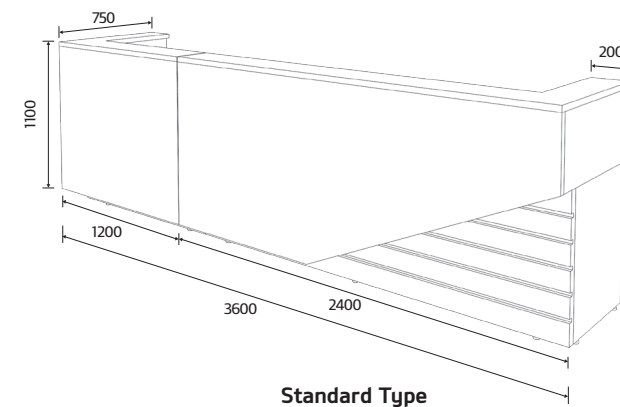
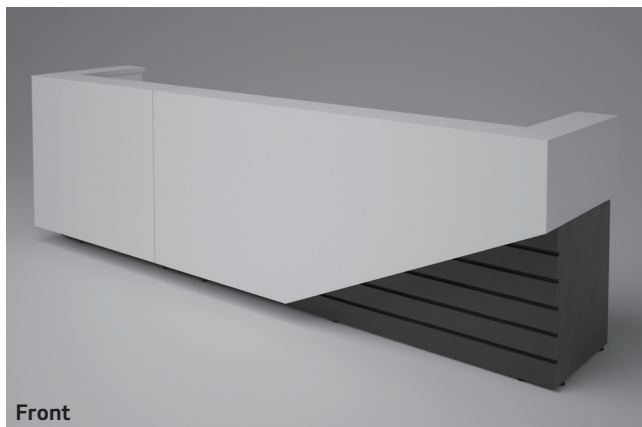
**compact size for multi-franchise**  
 Symbol size : H 350



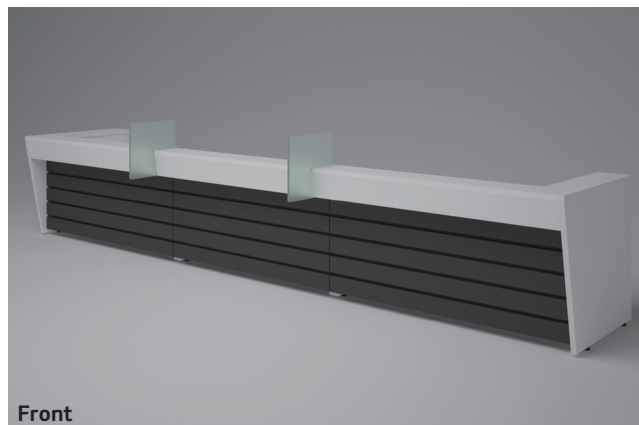
**Medium size for multi-franchise**  
 Symbol size : H 350

The Reception Desk provides a functional space for Kia staff to greet the customer as they enter the Dealership.

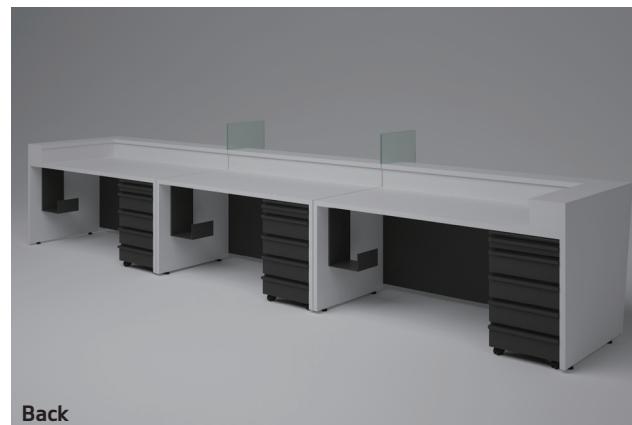
The Reception Desk is to be situated in front of the Brand Wall. Dealer/ Supplier can choose from two types; 'Standard Type' and 'Compact Type' depending on the Dealership condition.



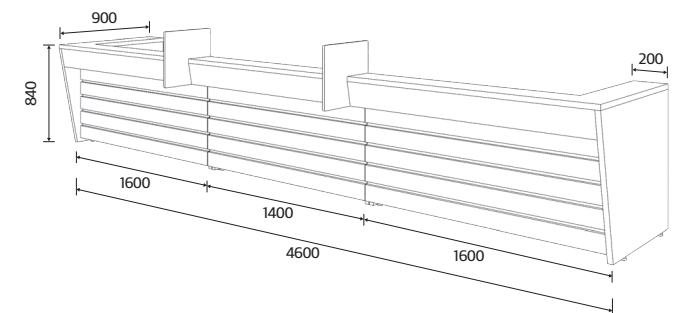
The Service Reception Counter provides functional space for Kia staff to greet customers as they enter the Service Reception Area. The Reception Counter is in modular system so Dealer/Supplier can chose sizes to fit the Service Reception area.



Front

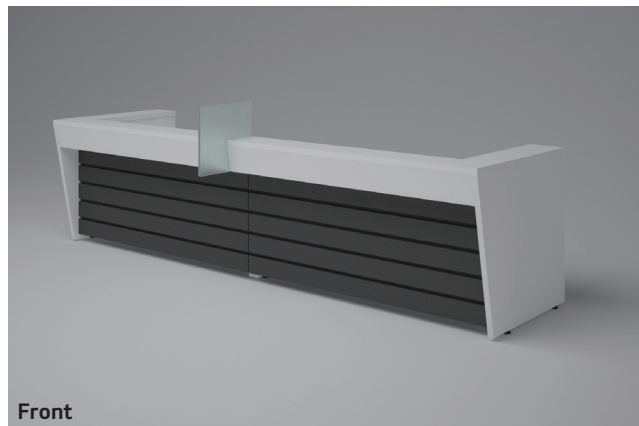


Back



Standard Type

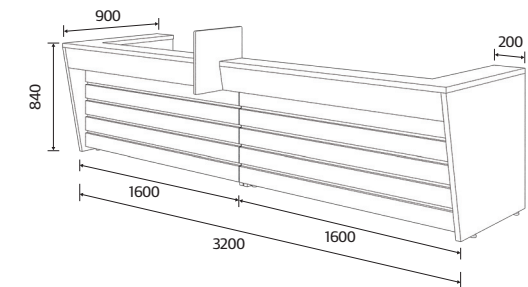
The Service Reception Counter provides functional space for Kia staff to greet customers as they enter the Service Reception Area. The Reception Counter is in modular system so Dealer/Supplier can chose sizes to fit the Service Reception area.



Front



Back



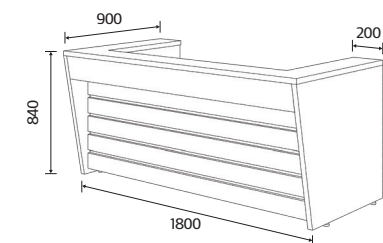
Compact Type



Front



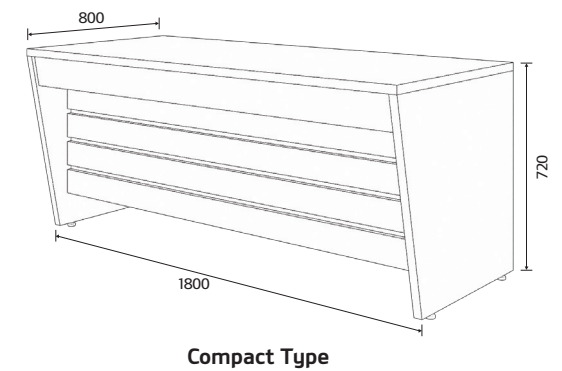
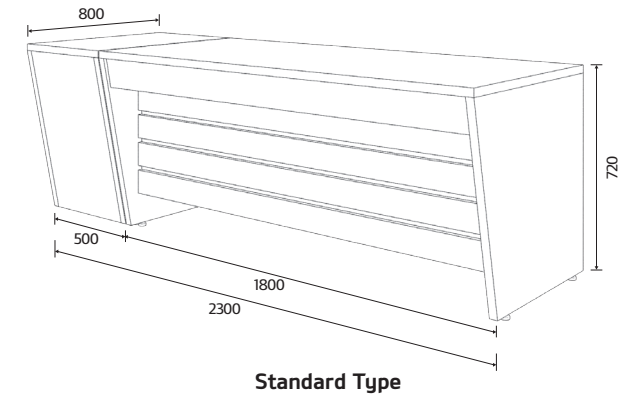
Back



Single Type

The Sales Consultant Desk provides functional space for Kia sales Consultants to consult with customers.

Dealer/Supplier can choose from two types: 'Standard Type' and 'Compact Type' depending on the Dealership condition.

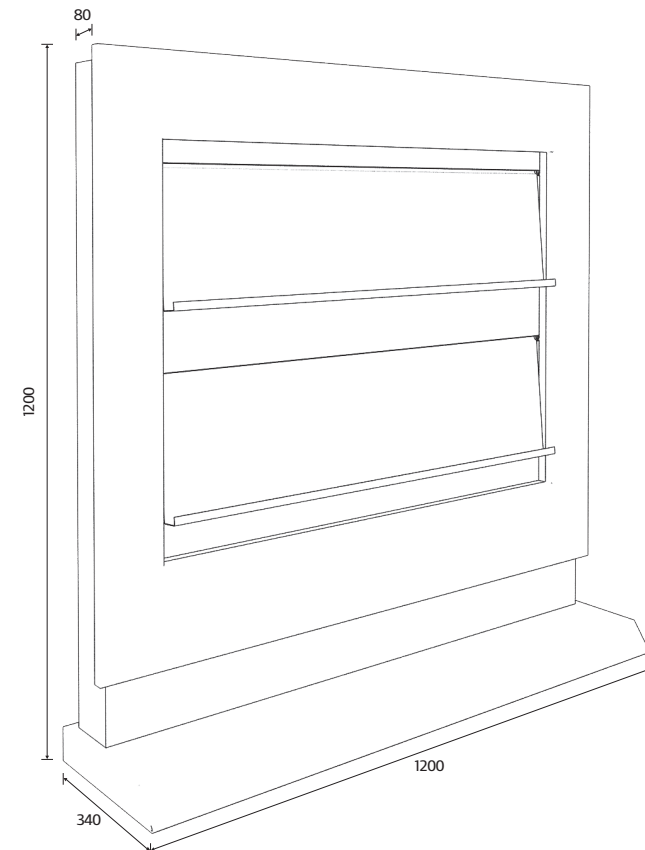




The Brochure Display Unit provides customers an opportunity to view the selection of products offered by Kia.

Two types of Brochure Display Units are available for different applications. 'Single Sided Type' to be placed against wall near the Consulting Area and 'Double Sided Type' to be placed between the Sales Consultant Desks providing an additional function as a privacy screen.

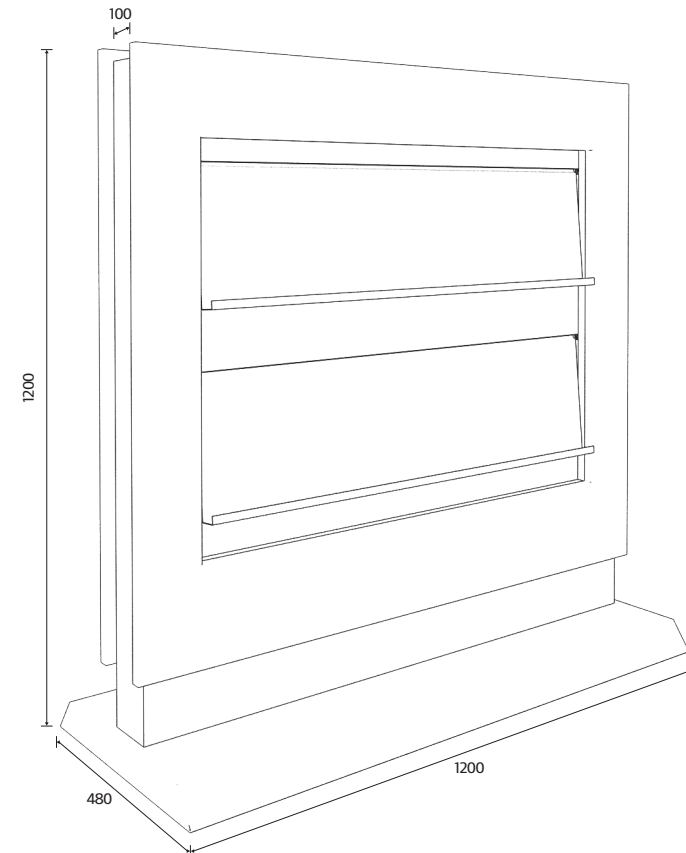
Double sided type to be placed between the Sales Consulting Desk by placing units between the Sales Consulting Desks also works as a privacy screen.



The Brochure Display Unit provides customers an opportunity to view the selection of products offered by Kia.

Two types of Brochure Display Units are available for different applications. 'Single Sided Type' to be placed against wall near the Consulting Area and 'Double Sided Type' to be placed between the Sales Consultant Desks providing an additional function as a privacy screen.

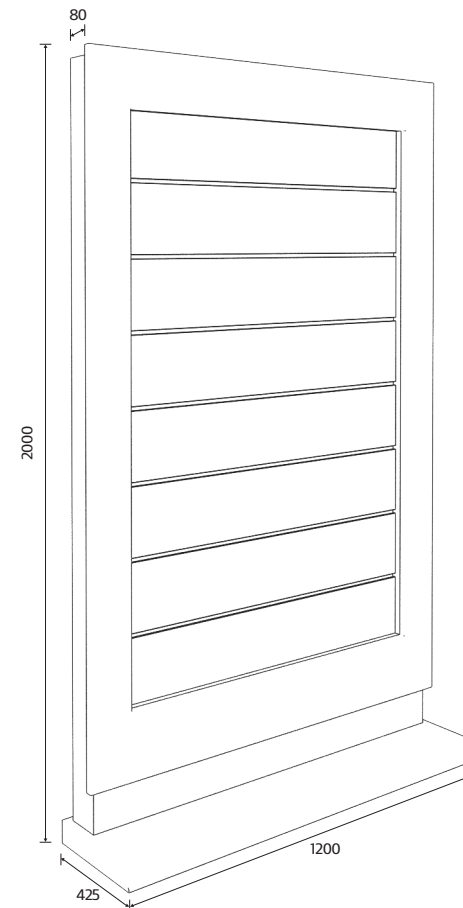
Double sided type to be placed between the Sales Consulting Desk by placing units between the Sales Consulting Desks also works as a privacy screen.



An Accessory Display Unit provides an opportunity to view selections of accessories offered by Kia.

Two types of Accessory Display Units are available.

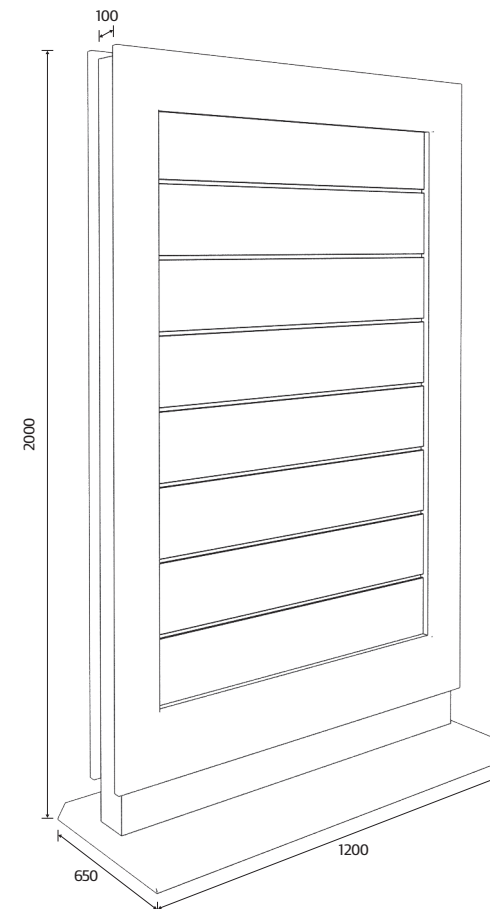
'Single Sided Type' and 'Double Sided Type'.



An Accessory Display Unit provides an opportunity to view selections of accessories offered by Kia.

Two types of Accessory Display Units are available.

'Single Sided Type' and 'Double Sided Type'.

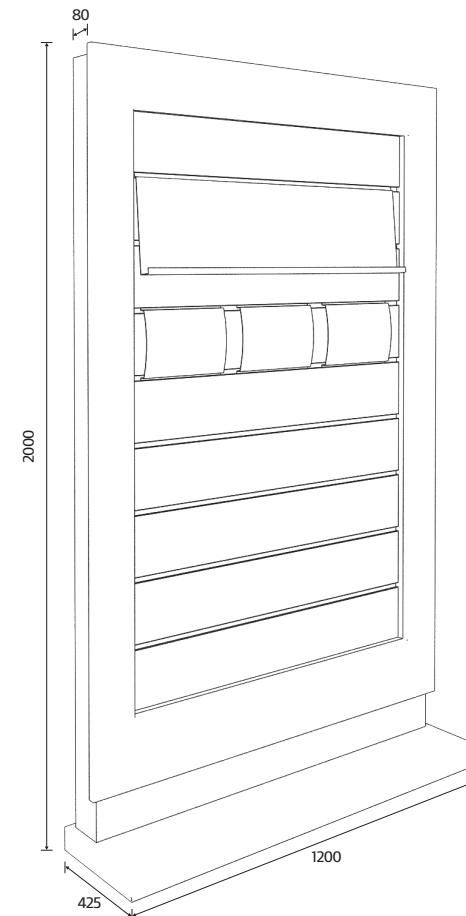


The Color Chip Display Unit provides an opportunity to view selections of exterior colors offered by Kia.

Two types of Color Chip Display Unit are available.

'Single Sided Type' and 'Double Sided Type'.

\* The color chip is in its development process.

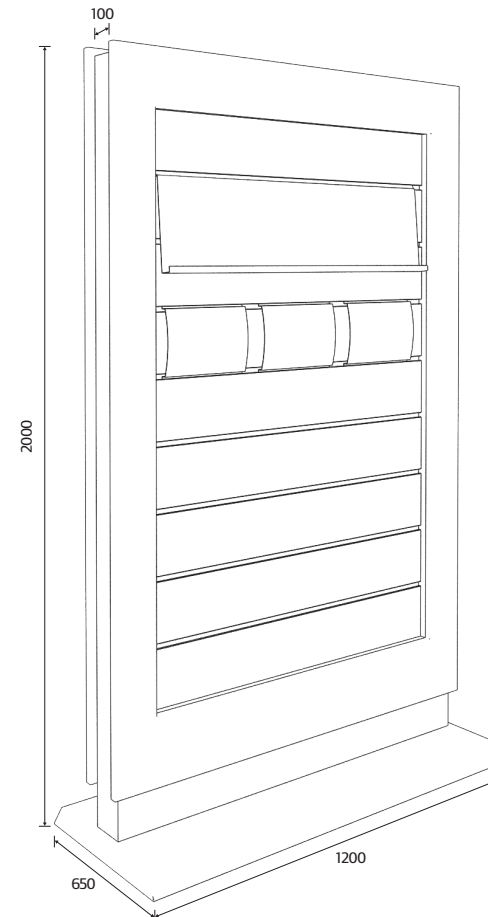


The Color Chip Display Unit provides an opportunity to view selections of exterior colors offered by Kia.

Two types of Color Chip Display Unit are available.

'Single Sided Type' and 'Double Sided Type'.

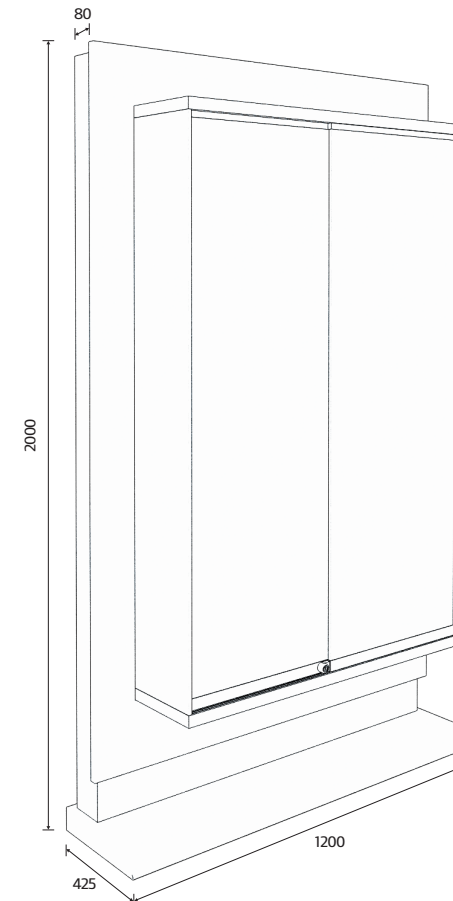
\* The color chip is in its development process.



The Merchandise Display Unit provides an opportunity to view selections of Merchandise offered by Kia.

Two types of Merchandise Display Unit are available.

'Single Sided Type' and 'Double Sided Type'.



The Merchandise Display Unit provides an opportunity to view selections of Merchandise offered by Kia.

Two types of Merchandise Display Unit are available.

'Single Sided Type' and 'Double Sided Type'.

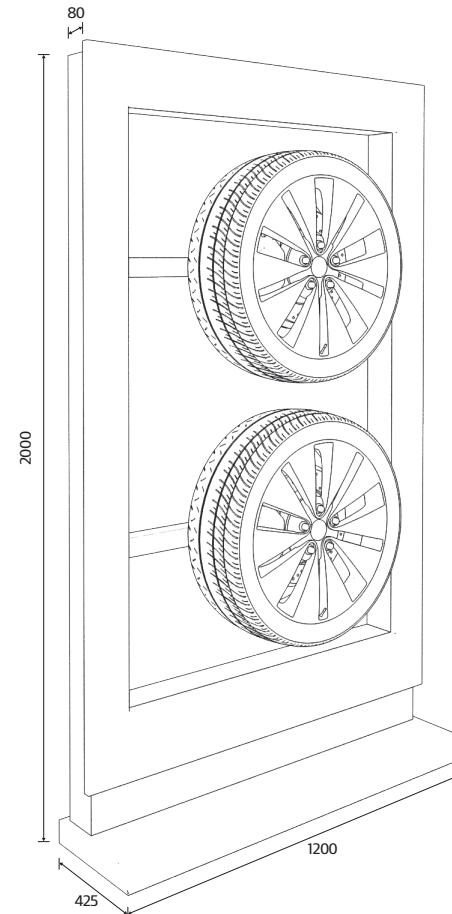




An Wheel Display Unit provides an opportunity to view selections of alloy wheels offered by Kia.

Two types of Wheel Display Unit it are available.

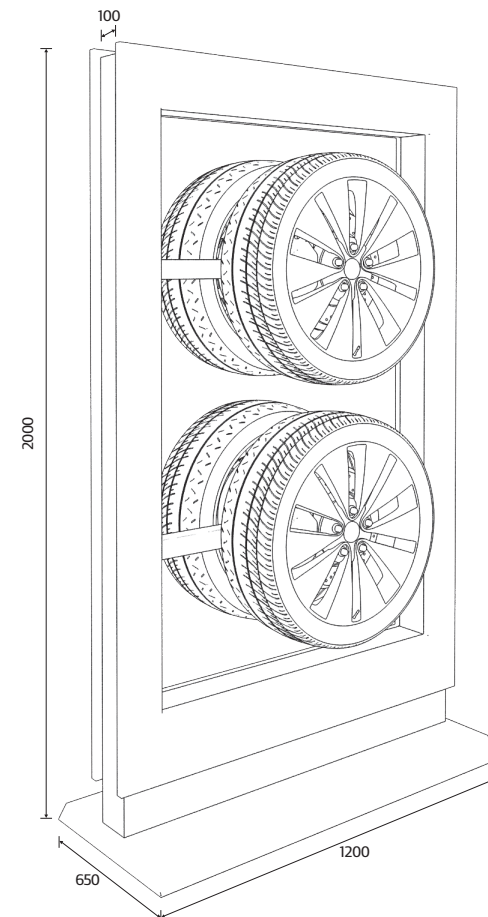
'Single Sided Type' and 'Double Sided Type'.



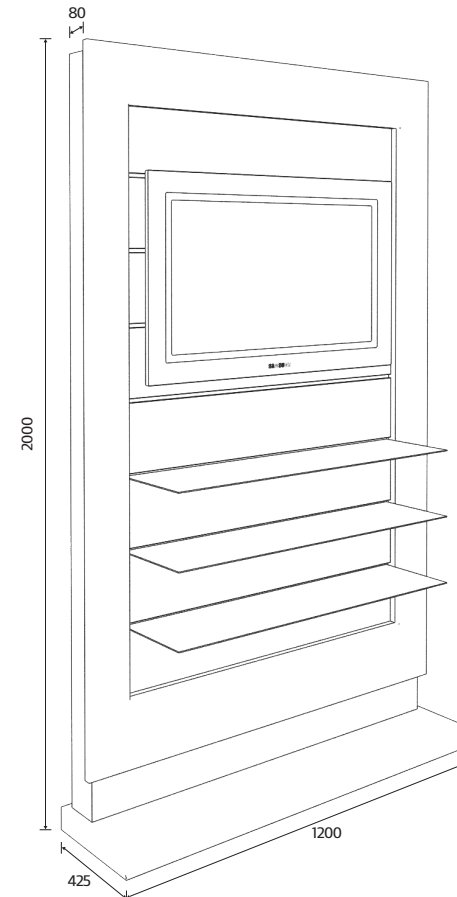
An Wheel Display Unit provides an opportunity to view selections of alloy wheels offered by Kia.

Two types of Wheel Display Unit it are available.

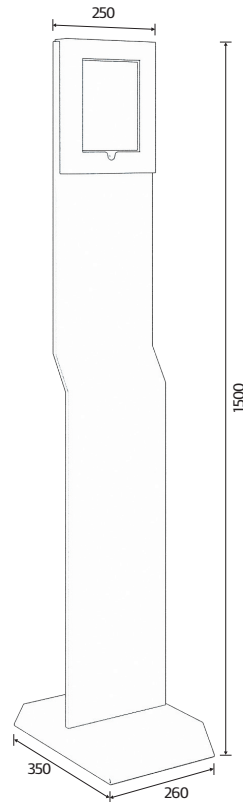
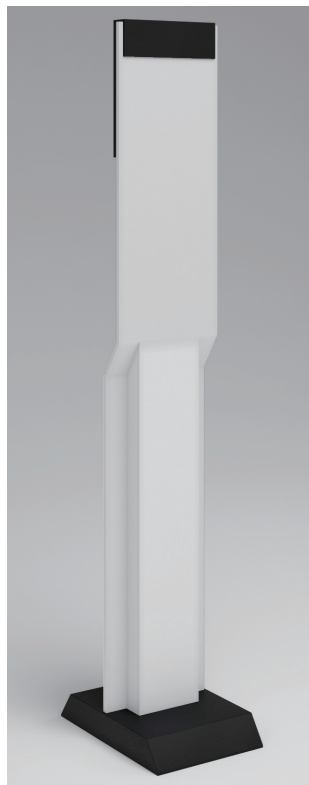
'Single Sided Type' and 'Double Sided Type'.



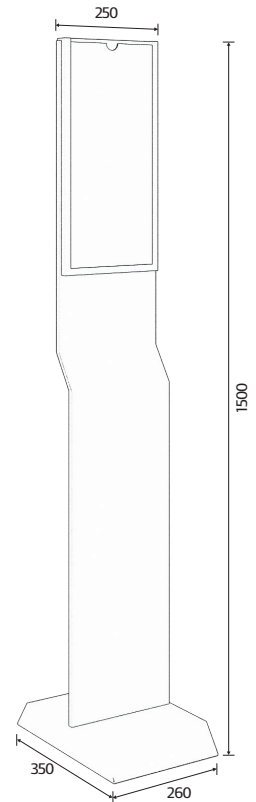
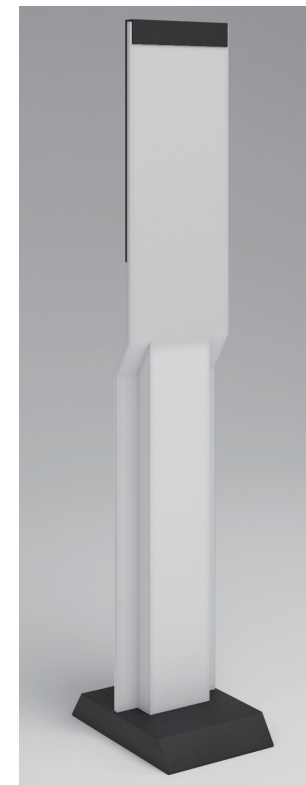
Flat Screen Display Unit will provide a back drop for flat screen and DVD player.



A Car Specification Board will be located at the front wheel of displayed vehicles. Two types of Spec Boards are available, 'I-Pad Type' and 'Specification Sheet Type'.

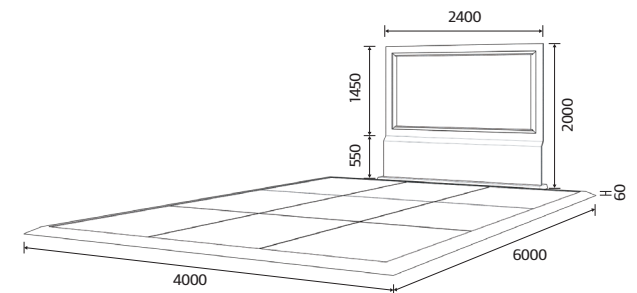
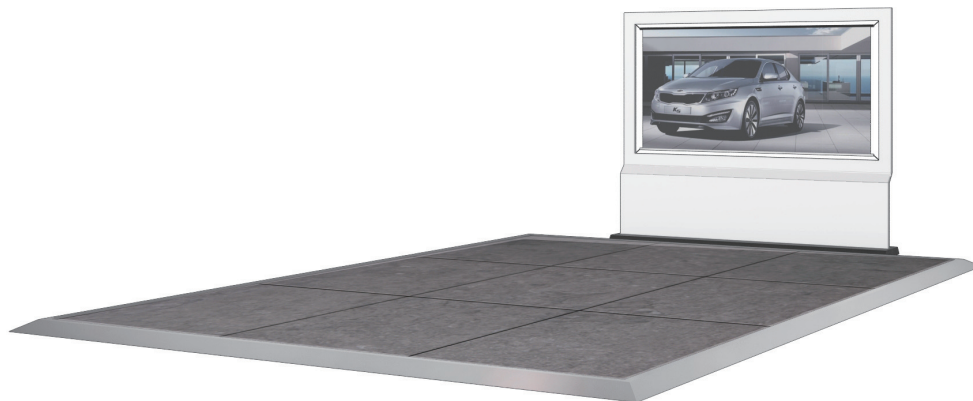
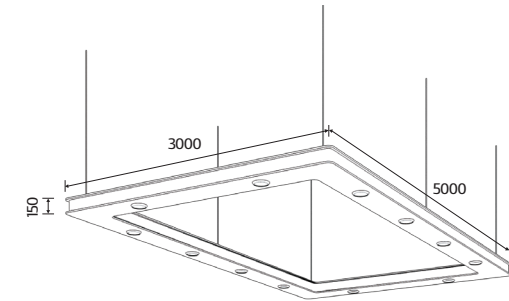
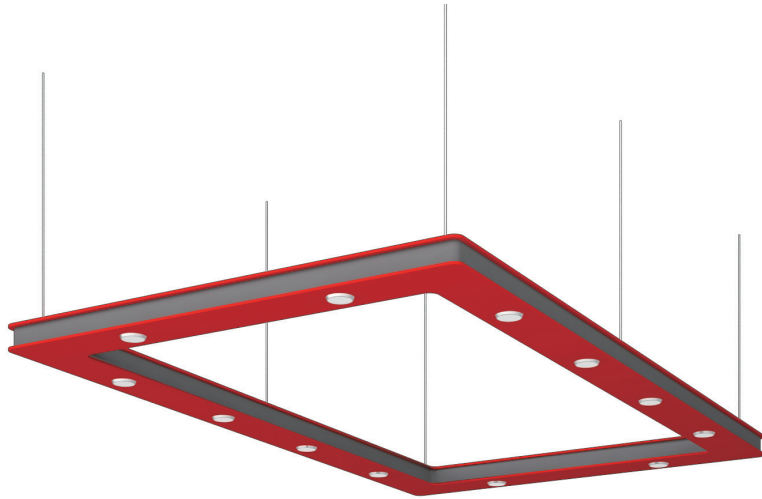


I-Pad Type

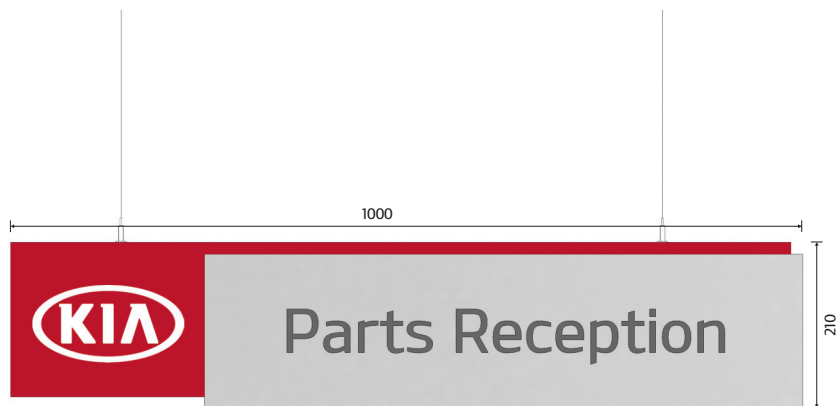
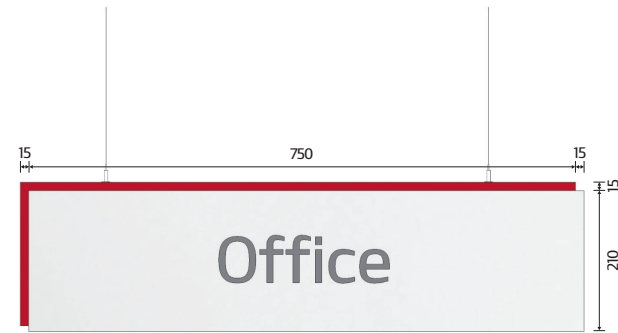
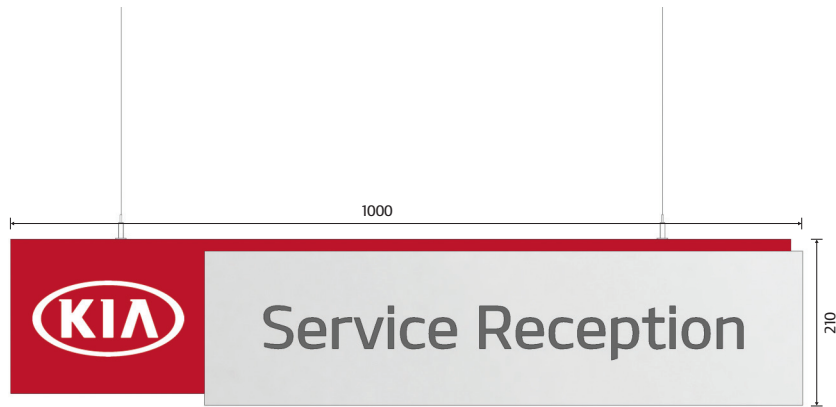


Specification Sheet Type

Lead Car Zone is separated from the other cars. The kit is consist of modular floor panels, pendant light fixture, and the image wall.



Department signs help to orientate customers within the facility,  
Providing direction to departments and locations within the Dealership.  
The alternating CI 2D white symbol, must be installed.





## SI Handbook for Central Supply Items



The Power to Surprise

## נספח ז' - ארגון משאבי אנוש

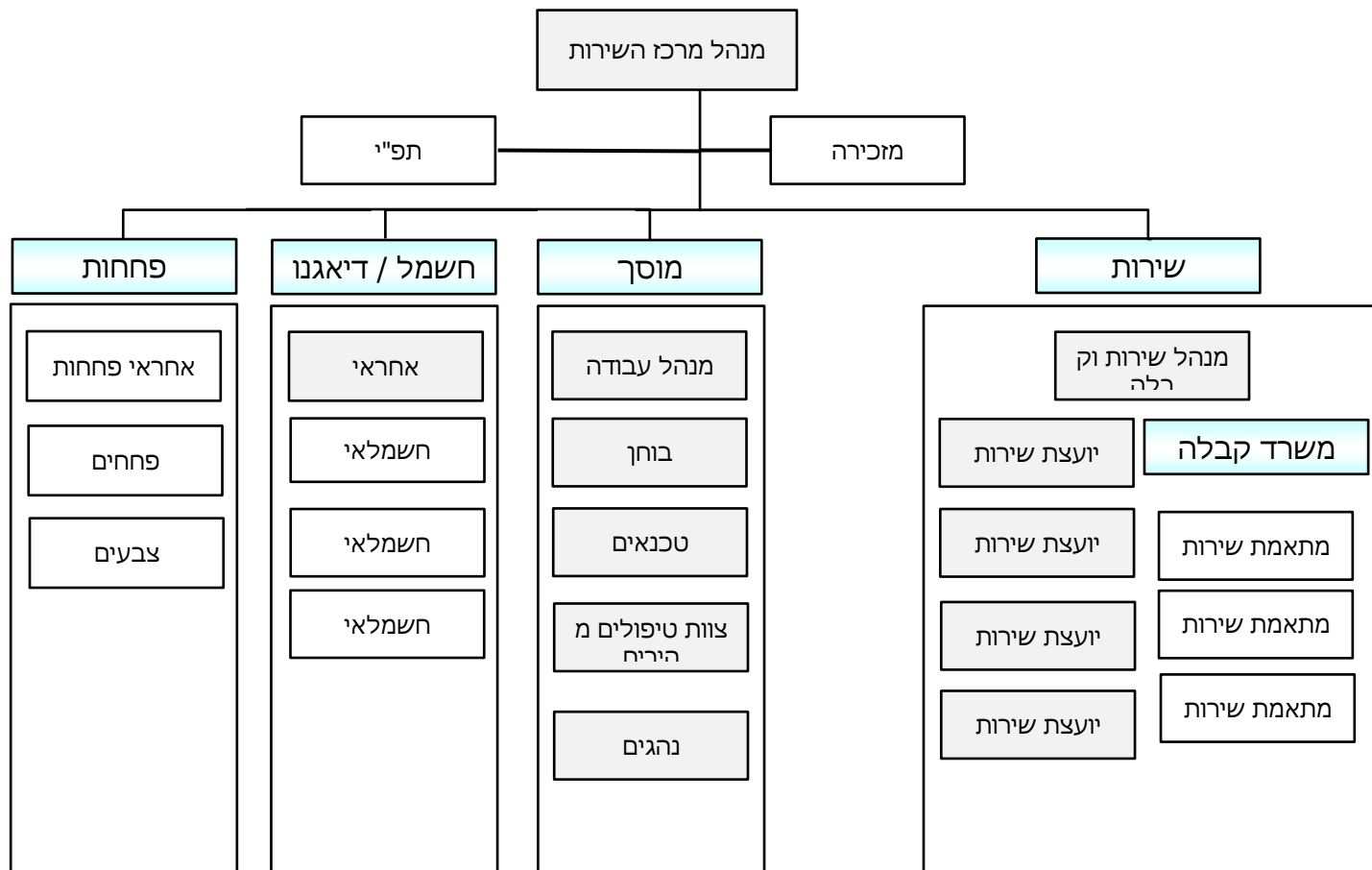


טלקאר חברה בע"מ



## ארגון משאבי אנוש

\*הנספח נכתב בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אך מיועד לנשים וגברים כאחד.



## 1. תעודות והסמכות נדרשות בהתאם להוראות משרד התחבורה התקנות והחוק

- 1.1 כתב הסמכה - מכונאות רכב.
- 1.2 כתב הסמכה - חשמל רכב.
- 1.3 כתב הסמכה - מיזוג אוויר ברכב.
- 1.4 כתב הסמכה - תיקון מרכבי רכב.
- 1.5 כתב הסמכה - צבעות רכב.

## 2. תיאור והגדרת תפקידים

### 2.1 מנהל מרכז שירות

#### 2.1.1 ייעוד התפקיד:

אחראי על טובת מרכז השירות ושביעות רצון הלקוחות תוך קידום הרווחיות. זאת באמצעות הכרה ושליטה בכלל מרכיבי תחום השירות ורצפת העבודה ותוך ניהול העובדים, הטמעת תהליכי עבודה ותוצאות סקרי שביעות רצון במחלקות אלו.

#### 2.1.2 מיומנויות נדרשות:

- הופעה ייצוגית ומכובדת.
- תודעת שירות גבוהה.
- ניהול תוך מתן דוגמה אישית ולקיחת אחריות.
- יכולת ניהול והנעת צוות.
- יסודיות, הקפדה ובקרה על תהליכי עבודה תקינים.
- יכולת התמודדות עם לקוחות מאתגרים.
- בקיאות במערכת הסקרים וגזירת תובנות לשיפור השירות ורצפת העבודה.
- יכולת שימור עובדים.
- ראייה מערכתית ויכולת איתור כשלים.
- יכולת ניתוח אירועים, הפקת לקחים ושיפור ביצועים.
- יכולת עבודה בממשקים ושיתוף פעולה.
- יכולת התמודדות עם מצבי לחץ.
- יכולות חניכה והדרכה של צוות העובדים.

- יכולת קבלת משוב.
- יוזמה והובלת תהליכים.
- יכולת יצירת קרבה ומתן יחס אישי ואנושי.
- תקשורת בינאישית גבוהה – יכולת העברת מסרים והקשבה.
- ידע בתפעול מחשב ותוכנות נשר ו-Office.

### מרכיבי התפקיד:

2.1.3

### ניהול השירות-

- היכרות ושליטה בתהליך 10 השלבים בצורה מלאה.
- הטמעת תהליכי שירות המוגדרים ב – 10 STEPS מול יועצי השירות, מתאמות השירות ומנהל העבודה.
- מעקב אחר תוצאות סקרי שביעות רצון לקוחות באמצעות בקרה יומית, ביצוע שיחות F.U וטיפול בתלונות הלקוחות בהתאם.
- הצפת רעיונות ויוזמות להעלאת שביעות רצון לקוחות מרכז השירות.
- מתן מענה ללקוחות מאתגרים וטיפול בתלונות הלקוח פרונטאלית או טלפונית לשביעות רצונם המלאה. ריכוז מקרים מיוחדים והצפתם עם באופן יומי.
- טיפול בפניות המגיעות ממחלקת שירות במייל/ טלפון עד לפתרון מלא, עדכון על אופן הטיפול בפניות אלו.
- הפקת לקחים והסקת מסקנות בהתאם אל מול הגורמים הרלוונטיים במרכז השירות (רצפת עבודה, יועצי שירות, מתאמות, מחסן, נהגים ופחחות).
- ניהול ישיבות צוות בנושא שירות אחת לשבוע לצורך הטמעת תהליכים (כולל תהליכי 10 השלבים), ניתוח אירועי שירות, הפקת לקחים והגדרת דרכים לשיפור השירות ובחינת קצב התקדמות בסקרי שביעות רצון. יש להוציא בסוף כל מפגש מעין זה פרוטוקול מסכם ולתעד בקלסר ייעודי.
- בקרה יומית על ביצוע שיחות ה- F.U ללקוחות על ידי יועצי השירות באופן שוטף ועקבי, ועמידה ביעד היקף השיחות בהתאם למוגדר בנוהל היבואן.
- הצטרפות יום יומית לאזור קליטת הלקוחות עפ"י הזמנים שנקבעו (עד 08:30, מ- 09:30-10:30), בחינת אופן תפקוד יועצי השירות בשטח. במהלך ההצטרפות יש להתעדכן ולבחון הספק של כל אחד מהיועצים, ניהול תהליכים סדירים (שיחות ללקוחות מוזמנים שטרם הגיעו, אבחון הרכב, הסבר על עלויות וזמנים, עדכון מלא של כ"ע, עדכון לקוח בתוספות, הכנה למסירת רכב ושחרור לקוח באופן שירותי כפי שמוגדר בתהליך). כמו כן, בקרה על עמידה בכלל ההתחייבויות מול לקוחות, פינוי

אזור קבלת הרכבים (חניה) על ידי הנהג וצורך במתן מענה למקרים חריגים וכל הנגזרות הנדרשות.

- בנוסף, בזמן ההצטרפות לשטח יש לבחון קיום תהליכים נכונים בין הממשקים השונים – רצפת עבודה, צוות יועצים, מתאמות שירות, מחסן, פחחות.
- יש לבחון כי כל רכב המגיע בגרר עם תקלת מכונאות, משויך מיידית לטיפול של אחד מיועצי השירות.
- בחינת אווירת השירות והיחס האישי במרכז לכל לקוח מיד עם כניסתו.
- ביצוע תצפיות ומשובים על צוות השירות כחלק מתהליכי החניכה והלמידה של הצוות.
- קיום משוב אישי לכל אחד מהכפופים הישירים, אחת לרבעון לפחות ותיוק בקלסר ייעודי.
- וידוא ניהול ההפסקות של צוות יועצי השירות ומתאמי מכירות באופן שלא פוגע במתן שירות ללקוח ולא מאריך את זמן ההמתנה של הלקוחות.
- ניהול תעדוף כניסות הלקוחות לעבודה (החל מהגל ה-2) ועדכון יועץ השירות בספרת התעדוף לפני העברת כ"ע למנהל רצפת העבודה.
- ביצוע מעקב ובקרה יומי לגבי אופן זימון התורים על בסיס נוהל מוגדר, תוך עבודה עם המערכת המחשבתית כנדרש.
- וידוא עם לקוחות מוזמנים שטרם הגיעו - יש ליצור עימם קשר חצי שעה לאחר מועד זימון התור שנקבע איתם.

#### **ניהול דלפק הקבלה:**

- וידוא לבוש ייצוגי של צוות מתאמי השירות.
- וידוא הגעה בזמן לפתיחת היום.
- וידוא מענה טלפוני תקין ללקוחות, כדלקמן: **"מרכז שירות ומכירה \_\_\_\_\_ שלום, מדבר \_\_\_\_\_"**.
- יצירת קשר עין וחיוך עם לקוחות הנכנסים למתחם קבלת הלקוחות.
- וידוא סדר וניקיון של מתחם הקבלה.
- ניהול תור הממתנים בזמני עומס וניתוב לקוחות ומתן פתרונות למניעת "צווארי בקבוק".
- בקרה על תור המזמינים – וידוא יצירת קשר עם לקוחות שטרם הגיעו לזמן שתואם עבורם (לקוחות מאחרים).

#### **ניהול רצפת העבודה:**

- וידוא לבוש והופעה מסודרת (בגדי עבודה, גילוח, תגי שם למנהלי עבודה).
- וידוא ביצוע תעדוף על גבי הרכבים בהתאם לתעדוף שהועבר אליהם.
- ביצוע בקרה על כרטיסי העבודה ומילוי כלל דרישות הלקוח.
- מעקב אחר מילוי טופס VHC במהלך הטיפול ברכב.

- טיפול באירועים חריגים ומתן מענה עד למציאת פתרון כגון: עיכוב/ מחסור חלקים, בעיות טכניות, קשר מול יועצים טכניים אצל היבואן.
- בקרה על המחסנאי לגבי הזמנת חלקים ללקוחות שטרם הורכבו.
- מעקב אחר העברת מידע ליועץ השירות לגבי צרכים נוספים לביצוע ברכב, והסבר מלא ליועץ השירות על אופן הצגת הצורך בביצוע העבודה ללקוח.
- קיום פי"ע אחת לשבוע עם מנהלי רצפת העבודה והמחסנאי, לצורך התעדכנות, איתור נקודות כשל – העברת עיקר התובנות והלקחים.
- מעקב אחר תוצאות סקרי שביעות רצון לקוחות באמצעות בקרה יומית על הפרמטרים הרלוונטיים לרצפת העבודה (איכות ביצוע העבודה וכד'').
- רכבי לקוחות מוכנסים לרצפת העבודה ע"י המכונאי המטפל ו/או נהג החניה.

#### ניהול מתחם החניה –

- מעקב ובקרה על עבודתו של הנהג האחראי על רחבת החניה.
- ניהול תכנית העבודה של נהג החניה (זמני עומס ומשימות).
- וידוא שכלל הרכבים החונים הם רכבי לקוחות/ הדגמה (ליסינג, רכבי תאוות, רכבים של ספקים וכד'').
- אין התקנות חשמל נקודתיות במתחם החניה – יש להעביר לחשמלאים.

## 2.2 יועץ שירות

### 2.2.1 ייעוד התפקיד:

לספק ללקוח חוויית שירות ייחודית, תחושת בטחון וביסוס יחסי אמון כך שיבטיח את שביעות רצון הלקוח ואת הרצון לחזור למרכז השירות ולהמליץ ללקוחות פוטנציאליים נוספים. כפוף למנהל השירות.

### 2.2.2 מיומנויות נדרשות:

- מחויבות בביצוע התפקיד.
- הופעה ייצוגית ומכובדת.
- יכולת יצירת קרבה ומתן יחס אישי ואנושי.
- תקשורת בינאישית גבוהה – הקשבה, יכולת ניסוח והעברת מסר.
- אדיבות וסבלנות.
- סדר וארגון.
- יכולת עבודה בצוות.
- יכולת להתמודד עם מצבי לחץ.
- יכולת לבצע מספר משימות במקביל.
- יכולת למידה.
- תודעת שירות גבוהה והבנת צרכי הלקוח.

- הבנה טכנית בסיסית.
- דיוק בביצוע משימות, תהליכי עבודה ובהתחייבויות מול הלקוח ומול מרכז השירות.
- מיומנויות שיווק ומכירה.
- ידע בתפעול מחשב ותוכנות Office.

### 2.2.3 הסמכה:

- השתתפות בהדרכות טכניות במרכז השירות והיבואן.
- ביצוע השתלמויות און ליין (אתר יצרן) והסמכה לשלב המתאים בהתאם לוותק (שלב 1 - טכנאי מוסמך, שלב 2 - טכנאי מומחה, שלב 3 – טכנאי מאסטר).

### 2.2.4 ממשקי עבודה (פנימיים/חיצוניים):

- מנהל רצפת עבודה.
- אחראי מחסן.
- מתאמי שירות.
- לקוחות.

### 2.2.5 תחומי אחריות:

#### תהליכי עבודה ומשימות -

- עבודה עפ"י תהליך 10 השלבים במפגש עם הלקוח.
- להגדיר סדרי עדיפויות (זמנים) ברצפת עבודה תוך התייעצות עם מנהל העבודה.
- להעביר מידע מלא למנהל עבודה בנוגע לצרכים של הלקוח (תקלות לפני טיפול).
- הזמנת חלפים עבור לקוח וביצוע בקרה על הגעתם בטרם מועד הגעת הלקוח.
- לנהל אינטראקציה עם ממשקי העבודה השונים.
- מתן הצעת מחיר מראש לכל לקוח.
- הקפדה על הצעת שינוע.
- ביצוע שיחות F.U בזמן הנדרש.
- ניהול הקשר עם הלקוח ומול מחלקת השירות בנוגע לאישור תקלות רלוונטיות.

#### ניהול הקשר עם הלקוחות אותם קיבל ובתוך כך -

- לייעץ ללקוח בנוגע לטיפול ברכב.

- עדכון הלקוח על שינויים וקבלת אישור להמשך העבודה.
- לקיים אחר כל הבקשות שהובטחו ללקוח.
- לבסס תחושת אמון עם הלקוח ע"י עדכון בכל מידע הנדרש.
- לגרום ללקוח להרגיש שהיועץ זמין עבורו בכל פניה.
- לוודא שביעות רצון /ל הלקוח עם סיום המפגש עמו בשלב מסירת הרכב.
- לקדם מכירות בהתאם לצרכי הלקוח.

#### 2.2.6 למידה:

- בדיקה אחת לשבוע את סקרי השירות ובחינת נושאים לשיפור.
- היכרות עם הפרמטרים המרכיבים את סקר שביעות הרצון, למידה לעומק והצפת שאלות במידה וישנן בפגישה השבועית לצורך הפקת לקחים להמשך.
- השתתפות בישיבות צוות שירות אחת לחודש ובישיבות על פי צורך בשוטף.

#### 2.3 מנהל עבודה

##### 2.3.1 ייעוד התפקיד:

ניהול עובדי רצפת העבודה ואחריות למתן מענה שלם, יסודי ואיכותי מבחינה מקצועית תוך שיתוף פעולה מלא עם ממשקי העבודה הרלוונטיים. כל זאת באופן המותאם עם צרכי הלקוח ולשביעות רצונו ותוך חשיבה על מקסום רווחי מרכז השירות.

##### 2.3.2 מיומנויות נדרשות:

- יחסי אנוש טובים ויכולת הנעת עובדים.
- יכולת הובלת צוות והנעת ממשקי עבודה (מחסן ויועצי שירות).
- סמכות מקצועית מובילה.
- בעל ידע טכני גבוה.
- יכולת תכנון עבודה, תעדוף וחלוקה נכונה לעובדים.
- יכולת פיתוח ידע והתמחות אצל העובדים.
- מיומנויות חניכה, לימוד ומתן משוב.
- התמודדות עם מצבי לחץ.
- יכולת ניהול משימות בנועם וביעילות.
- יכולת להפעיל סמכות וביצוע בקרה.
- יושרה ואמינות כלפי הלקוחות ומרכז השירות.
- כישורי מחשב בסיסיים.

##### 2.3.3 מרכיבי התפקיד:

#### תחילת יום עבודה

- וידוא שרצפת העבודה מוכנה ליום פעילות - פינוי רצפת העבודה מרכבים שלא נדרשים לטיפול בתחילת הבוקר ורכבים חדשים.
- לוודא אספקת חלפים שהוזמנו מהמחסן עבור רכבים שנשארו לילה.
- בדיקת נוכחות עובדים כפופים (במקרה של היעדרויות יש ליצור קשר טלפוני ולא עדכון ב-sms).
- בדיקת כ"ע של רכבים הנמצאים בעבודה ונשארו לילה.
- מעבר על רשימת מוזמנים והכנה ליום העבודה בהתאם לתכנון שנקבע יום קודם.
- קיום תדריך בוקר בשעה 07:30 – ברכת בוקר טוב, העברת עדכונים שוטפים, עדכון על כמות המוזמנים, כמה מילים על עבודות מורכבות שהיו ביום הקודם (אם יש). במידה וישנה הוראה טכנית חדשה, יש לעדכן. פעמיים בחודש לעדכן בתוצאות הסקרים הרלוונטיים לרצפת העבודה (כולל ציון ש"ר כללי של מרכז השירות). חשוב לצרף את הדיאגנוסטיקה למתן הנחיות ספציפיות.
- וידוא נראות העובדים – ביגוד נקי, גילוח, נעלי עבודה.

#### **במהלך העבודה**

- קבלת כרטיסי עבודה, כולל טופס VHC מיועצי השירות תוך קבלת דגשים בעל פה לגבי דרישות הלקוח, האם הלקוח ממתין, ציון ע"ג כ"ע זמן סיום שסוכם עם הלקוח, עבודה חוזרת וכדומה.
- קליטת הרכבים על פי סדרי עדיפויות הניתנים על ידי יועץ השירות תוך התחשבות במקרים יוצאי דופן, בזימוני התור וביצוע שינויים בסדרי עדיפויות ברצפת העבודה בהתאם לצורך (תעדוף: לקוח פרטי ומוניות בתעדוף ראשון ולאחר מכן משטרה וציי הרכב).
- ייעוץ ותמיכה ביועצי השירות באתגרים שירותיים שאינם נפתרים על ידם.
- עדכון שוטף של יועצי השירות לגבי מצב הרכבים ועמידה בלוחות הזמנים.
- העברה ליועץ השירות מידע לגבי צרכים נוספים לביצוע ברכב, ומתן כלים ליועץ השירות לאופן הצגת הצורך בביצוע העבודה ללקוח.
- עדכון מידי של יועץ השירות בכל עיכוב הנובע מעבודה או מחוסר בחלפים מתאימים.



- ביצוע בקרה על אופן ביצוע העבודות ברצפת העבודה ומענה למכונאים תוך כדי תנועה.
- ביצוע בקרה על קיום כלל התהליכים הנוגעים בקידום הרכב ברצפת העבודה.
- שימוש בטופס בקרת רכבים עומדים ו/או ממתנינים לאישור
- התעדכנות עם 'קובץ סטאטוס חלפים מוזמנים'.

### **סיום עבודה על רכב**

- העברת כרטיס עבודה בפירוט כל התיקונים שבוצעו כולל אלה ללא חיוב.
- קבלת רכבים חזרה מנסיעת מבחן לצורך ביצוע תיקונים בעדיפות עליונה.
- העברת כרטיס ליועץ שירות ויידוע כי הטיפול ברכב הסתיים לאחר ביצוע נסיעת מבחן.

### **סוף יום עבודה**

- יש לבחון בכל סוף יום את הרכבים המוזמנים ליום שלמחרת ולבצע תכנון עומסים ביחס לרכבים שנשארו במרכז השירות (הדו"ח יועבר ממתאמת השירות).
- יש ליידע יועץ שירות במידה ויש עומס צפוי רב מדי והתייעצות לגבי אפשרות לדחיית חלק מהלקוחות המוזמנים.

### **ניהול**

- קיום ישיבות צוות עובדים אחת לחודש בשיתוף עם מנהל מרכז השירות.
- קיום פ"ע אחת לשבוע עם מנהל מרכז השירות.
- ניהול שיחות אישיות עם כל אחד מהמכונאים אחת לחצי שנה, תוך תיעוד תוכן השיחה בקלסר חניכה ייעודי בצירוף מנהל מרכז השירות. בשיחה יינתן גם משוב לגבי תפוקה ויעילות.
- ביצוע ביקורת אחת לרבעון לארגזי הכלים, השלמת חוסרים בהתאם לכלים שבורים.
- שיבוץ מכונאים רלוונטיים להדרכות טכניות במחלקת השירות בטלקאר וקיום הדרכה לכלל המכונאים לאחר השלמת ההדרכה אצל היבואן.

## מתאם שירות 2.4

### 2.4.1 ייעוד התפקיד:

אחריות לשביעות רצון הלקוח באמצעות מתן מידע, הכוונה באופן מסביר פנים ותמיכה ביועץ השירות בהתאם לצרכי הלקוח ולשביעות רצונו. כל זאת החל מהמגע הראשון של פניית הלקוח ועד סיום ביקורו במרכז השירות. כפיפות למנהל מרכז השירות.

### 2.4.2 מיומנויות ודרישות התפקיד:

- הופעה ייצוגית ומכובדת.
- אמינות ושקיפות בביצוע התפקיד.
- ערניות לתנועת הלקוחות.
- אחריות בביצוע התפקיד ("ראש גדולי").
- יכולת למידה ושיפור.
- יכולת יצירת קרבה ומתן יחס אישי ואנושי.
- סדר וארגון.
- יכולת עבודה בצוות.
- יכולת להתמודד עם מצבי לחץ.
- יכולת לבצע מספר משימות במקביל.
- תודעת שירות גבוהה והבנת צרכי הלקוח.
- ידע ומקצועיות על פי דגמי הרכב השונים.
- תקשורת בינאישית גבוהה – יכולת העברת מסרים והקשבה.
- ידע בתפעול מחשב ותוכנות ניהול מוסכים ו-Office.
- הכרת מפרטי טיפולים ומחירים.
- ידע טכני בסיסי.

### 2.4.3 ממשקי עבודה (פנימיים/חיצוניים):

- מנהל מרכז השירות.
- יועץ השירות.
- מנהל רצפת עבודה.
- אחראי מחסן.
- לקוחות.

#### 2.4.4 אחריות לסוגי לקוחות:

- ציי רכב, מוסדיים ורכבי משטרה.

#### 2.4.5 מרכיבי התפקיד:

##### פתיחת יום עבודה

- הגעה עם ביגוד תקין כולל תג שם, מדים ממותגי רשת ונראות ייצוגית.
- בדיקת נראות (ניקיון חדר המתנה ושירותים).
- בחינת הימצאות ציוד מתכלה נדרש (נייר טואלט, נייר לניגוב ידיים, קפה, סוכר וכד').
- הדפסת הזמנות עבודה מחברות הליסינג ושיבוץ בתוכנית העבודה לאותו יום.

##### במהלך יום העבודה

- מענה טלפוני באופן ייצוגי כנדרש: "קיה \_\_\_\_\_ שלום, מדבר \_\_\_\_\_ (שם מתאם השירות)".
- יש להקפיד על מענה טלפוני מהיר – תוך מקסימום 3 צלצולים.
- במידה ולקוח מתשאל לגבי מצב רכבו, יש להפנות ליועץ השירות או לקחת הודעה עברו.
- אחריות על חדר המתנה מבחינת נראות וכן נוחות הלקוחות הממתינים.
- הודעה על סיום הטיפול ברכב ללקוחות עסקיים.
- קבלת אישורים של הרחבות טיפול מהגורמים האחראים בכל עסק.

##### תיאום תורים

- זימון הלקוחות יבוצע על פי עומסים ויכולת קליטה של מרכז השירות.
- איסוף פרטים רלוונטיים מהלקוח - שם הלקוח, מס' רכב, מד אוץ במידה ויודע ומס' טלפון.
- במידת הצורך יש לבדוק את היסטוריית הרכב כדי להבין איזה טיפול צריך, והאם צריך טיפול.
- תשאול הלקוח לגבי זמן הגעה שנוח לו ותיאום בהתאם.  
לקוח פרטי – "מתי יהיה לך נוח להגיע אלינו?"

לקוח המגיע ללא תיאום תור: פרטי / נהג מונית – "בפעם הבאה, יש לך אפשרות לתאם תור כדי שאנחנו נוכל להיות ערוכים לקראתך ותוכל לחסוך בזמן ההמתנה".

- יש לתאם את התורים באופן בו תהיה זמינות מרבית של יועץ השירות.
- תשאול הלקוח לצורך בתחבורה חלופית: מתאם: "האם אתה מתכוון להמתין כאן או להשאיר את הרכב אצלנו?" במידה והלקוח עונה שמעוניין להשאיר את הרכב, נציע פתרון תחבורתי רלוונטי בתחומי האזור.
- תיעוד התורים במערכת ניהול מרכז השירות.
- בכל תיאום שאינו טיפול, יש ליידע את יועץ השירות על כך בהקדם אפשרי.
- בתום תיאום התור יש לתזמן SMS כתזכורת ללקוח יום לפני הגעתו בנוסח המוגדר מראש.
- יש לבצע בקרה שוטפת לגבי הגעת לקוחות מוזמנים וליצור קשר עם לקוחות שלא הגיעו חצי שעה לאחר מועד התור שנקבע עבורם.

#### **אדמיניסטרציה וכספים**

- תיוק ניירת ומסמכים כנדרש ובשוטף לקראת סוף יום.
- ניהול קופה
- הנהלת חשבונות פנימית

#### **תהליך שחרור לקוח**

במקרה של תשלום לקוחות פרטיים - בפולדר +FLC יש לצרף את מדבקת 'הטיפול הבא' + תזכורת להזמנת תור למועד הטיפול הבא "בפעם הבאה, יש לך אפשרות לתאם תור כדי שאנחנו נוכל להיות ערוכים לקראתך ותוכל לחסוך בזמן ההמתנה".

#### **סיום יום עבודה**

הדפסת רשימת מוזמנים ליום המחרת והעברה למנהל השירות, יועץ שירות ולמנהל העבודה.

## 2.5 טכנאי

### 2.5.1 ייעוד התפקיד:

אחריות לבצע עבודות טיפול ותיקון על פי הקריטריונים הנקבעים ע"י היצרן והיבואן, ביצוע טיפולים ותיקונים בהתאם להכשרתו המקצועית וכן ההסמכות אשר ניתנו לו ע"י מנהל העבודה. כפיפות למנהל העבודה.

### 2.5.2 מיומנויות ודרישות התפקיד:

- הופעה ייצוגית ומכובדת.
- אמיונות ושקיפות בביצוע התפקיד.
- ערניות לתנועת הלקוחות.
- אחריות בביצוע התפקיד ("ראש גדולי").
- יכולת למידה ושיפור.
- סדר וארגון.
- יכולת עבודה בצוות.
- יכולת להתמודד עם מצבי לחץ.
- תודעת שירות גבוהה והבנת צרכי הלקוח.
- ידע ומקצועיות על פי דגמי הרכב השונים.
- ידע במוצר בהליכי טיפול ותיקון, כישורי מכונאות כלליים.

### 2.5.3 הסמכה:

- השתתפות בהדרכות טכניות במרכז השירות והיבואן.
- ביצוע השתלמויות און ליין (אתר יצרן) והסמכה לשלב המתאים בהתאם לוותק (שלב 1 - טכנאי מוסמך, שלב 2 - טכנאי מומחה, שלב 3 – טכנאי מאסטר).

### 2.5.4 מרכיבי התפקיד:

#### פתיחת יום עבודה

- הגעה עם ביגוד תקין, מדים ממותגי רשת ונראות ייצוגית.
- בחינת הימצאות כלי העבודה והציוד הנדרש.

#### במהלך יום העבודה

- ביצוע עבודה איכותית בהתאמה להוראות מנהל העבודה וההוראות בהזמנת כרטיס העבודה.
- עדכון מנהל העבודה בדבר קשיים בביצוע העבודה.

- עדכון מנהל העבודה בדבר עבודות נוספות שיש לבצע מעבר לכתוב בהזמנת העבודה.
- לשמור על אזור העבודה נקי ומסודר.
- לשמור על כלי העבודה האישיים, המחלקתיים במצב מיטבי ולעדכן את מנהל העבודה בדבר כלי שבור או מקולקל.
- לימוד ופיקוח מתלמידים ועוזרים.
- טיפול ברכב הלקוח מתוך תשומת לב.
- בדיקת הרכב לאחר ביצוע העבודה.

## 2.6 טכנאי אבחון

### 2.6.1 ייעוד התפקיד:

אחריות לבצע עבודות טיפול ותיקון על פי הקריטריונים הנקבעים ע"י היצרן והיבואן, ביצוע טיפולים ותיקונים בהתאם להכשרתו המקצועית וכן ההסמכות אשר ניתנו לו ע"י מנהל העבודה. כפיפות למנהל העבודה.

### 2.6.2 מיומנויות ודרישות התפקיד:

- הופעה ייצוגית ומכובדת.
- אמינות ושקיפות בביצוע התפקיד.
- ערניות לתנועת הלקוחות.
- אחריות בביצוע התפקיד ("ראש גדולי").
- שליטה באנגלית טכנית.
- ידע בתפעול מחשב ותוכנות ניהול מוסכים ו-Office.
- ידע בשימוש במכשירי אבחון מתקדמים לרכב (כלליים וייעודים של היצרן קיה).
- יכולת למידה ושיפור.
- סדר וארגון.
- יכולת עבודה בצוות.
- יכולת להתמודד עם מצבי לחץ.
- תודעת שירות גבוהה והבנת צרכי הלקוח.
- ידע ומקצועיות על פי דגמי הרכב השונים.
- ידע במוצר בהליכי טיפול ותיקון, כישורי אלקטרוניקה, חשמל ומכונאות.

### 2.6.3 הסמכה:

- השתתפות בהדרכות טכניות במרכז השירות והיבואן.
- ביצוע השתלמויות און ליין (אתר יצרן) והסמכה לשלב המתאים בהתאם לוותק (שלב 1 - טכנאי מוסמך, שלב 2 - טכנאי מומחה, שלב 3 – טכנאי מאסטר).

### 2.6.4 מרכיבי התפקיד:

#### פתיחת יום עבודה

- הגעה עם ביגוד תקין, מדים ממותגי רשת ונראות ייצוגית.
- בחינת הימצאות כלי העבודה והציוד הנדרש.

#### במהלך יום העבודה

- ביצוע עבודה איכותית בהתאמה להוראות מנהל העבודה וההוראות בהזמנת כרטיס העבודה.
- עדכון מנהל העבודה בדבר קשיים בביצוע העבודה.
- עדכון מנהל העבודה בדבר עבודות נוספות שיש לבצע מעבר לכתוב בהזמנת העבודה.
- לשמור על אזור העבודה נקי ומסודר.
- לשמור על כלי העבודה האישיים, המחלקתיים במצב מיטבי ולעדכן את מנהל העבודה בדבר כלי שבור או מקולקל.
- לימוד ופיקוח מתלמידים ועוזרים.
- טיפול ברכב הלקוח מתוך תשומת לב בדיקת הרכב לאחר ביצוע העבודה.

### 2.7 מנהל מחסן חלפים

#### 2.7.1 ייעוד התפקיד:

אחריות לניהול מחסן החלפים, תוך שמירה על מלאי מתאים לדגמי הרכב המטופלים ע"י מרכז השירות. כפיפות למנהל מרכז השירות.

#### 2.7.2 מיומנויות ודרישות התפקיד:

- הופעה ייצוגית ומכובדת.
- אמינות ושקיפות בביצוע התפקיד.
- ערניות לתנועת הלקוחות.
- אחריות בביצוע התפקיד ("ראש גדול").

- שליטה באנגלית טכנית.
- ידע בתפעול מחשב ותוכנות ניהול מוסכים ו-Office.
- ידע בתפעול תוכנות הזמנת החלפים.
- יכולת למידה ושיפור.
- סדר וארגון.
- יכולת עבודה בצוות.
- יכולת להתמודד עם מצבי לחץ.
- תודעת שירות גבוהה והבנת צרכי הלקוח.
- ידע בסיסי ומקצועיות על פי דגמי הרכב השונים.

### 2.7.3 הסמכה:

- השתתפות בהדרכות במרכז השירות והיבואן.
- ביצוע השתלמויות און ליין (אתר יצרן) והסמכה לשלב המתאים בהתאם לוותק (שלב 1 - טכנאי מוסמך, שלב 2 - טכנאי מומחה, שלב 3 – טכנאי מאסטר).

### 2.7.4 מרכיבי התפקיד:

#### פתיחת יום עבודה

- הגעה עם ביגוד תקין, מדים ממותגי רשת ונראות ייצוגית.

#### במהלך יום העבודה

- ביצוע הזמנות ממחסן החלפים של היבואן ו/או ספקים.
- עדכון מנהל העבודה/ יועץ שירות בדבר חוסר בחלפים.
- עדכון מנהל העבודה/ יועץ שירות בדבר מועד הגעת החלפים הנדרשים.
- לשמור על אזור המחסן נקי ומסודר.
- לימוד ופיקוח מתלמידים ועוזרים.

### הדרכה ופיתוח עובדים

עובדים יעילים ובעלי מוטיבציה יעברו הכשרה באמצעות תכנית הדרכה פורמאלית. על כל צוות השירות לעבור הדרכה, המבוססת על הכנה מוקדמת ומערכת תיעוד, עובדה שתחזק את המוטיבציה שלהם לאורך זמן.

#### (1) סטנדרט

- ✓ למרכז השירות תהיה תכנית הדרכה שנתית עבור צוות השירות והחלפים.
- ✓ אומדן ביצועים לכל צוות השירות יתבצע לפחות אחת לרבעון.
- ✓ עובדים חדשים יעברו ראיון ביצועים לאחר 3 חודשים, ולאחר מכן פעם בשנה.



- ✓ למרכז השירות תהיה מדיניות סיום עבודה שכוללת ראיון עזיבה.
- ✓ מרכז השירות יעמוד ביעדי הדרכה שנתיים שיקבעו ע"י היבואן.
- ✓ מרכז השירות ישמור על כל השג אישי מתועד כמסמך חשוב.

## **(2) תכנית הדרכה**

יש לוודא שכלל העובדים, מנהל שירות, מנהל חלפים, יועץ שירות, מתאם השירות, טכנאים, וכדומה יעברו הדרכה. ההדרכות יתבצעו על בסיס קבוע, המבוסס על תכנית שנתית. ההדרכה תעניק פתרון היכן שיש צורך (שיפור נקודות חולשה, שינויי כוח אדם, השקת רכב חדש וכדומה).

מטרת תכנית הדרכה:

- ✓ להיות בהתאמה להתפתחות הטכנולוגית בתחום הרכב.
- ✓ לשמור על שביעות רצון לקוח.
- ✓ למשוך ולהחזיק בכוח אדם איכותי.
- ✓ להפחית את זמן המבוזבז בפתרון בעיות אישיות.
- ✓ לשמור את מורל העובדים גבוה.
- ✓ למזער חוסר הבנה ועימותים בין העובדים.
- ✓ לשפר תקשורת פנימית.

## **תוכנית הסמכה טכנאים, יועצי שירות, מחסנאים**

### **מערך TRP, PRP, KSAP, KSMP**

TRP – Technician Recognition Program

PRP – Parts Recognition Program

KSAP – KIA Service Advisor Program

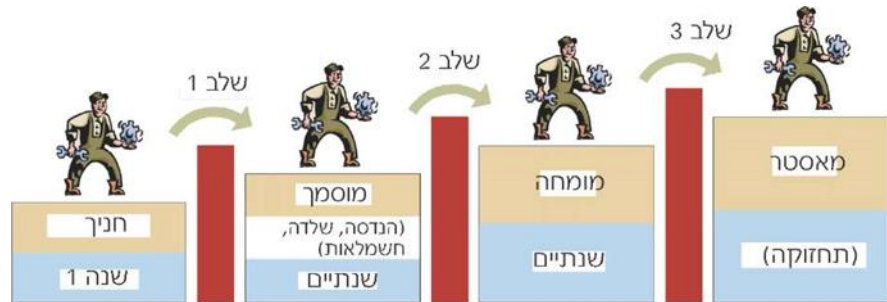
KSMP - KIA Service Manager Program

תוכנית הסמכה היא תוכנית הסמכה של יצרן הרכב ומבוצעת און-ליין באתר היצרן web base training.

העובדים מדורגים בשלוש רמות בהתאם לרמת המיומנות הנוכחית שלהם, ההדרכה ניתנת בהתאם ליכולת זו במערכת. מצב זה מאפשר להם להיות שיטתיים ויעילים יותר, ומטפחם להפוך טכנאים בכירים במהירות האפשרית.

- העובדים מדורגים תחילה בשלוש קטגוריות או שלבים, בהתאם לרמת המיומנות שלהם.
- לאחר מכן, הדרכת מתנהלת בהתאם לרמת הדרוג של העובד
- בסיום כל שלב למידה ובהתאם לוותק הנרכש נערכים מבחני הסמכה לשלבים הבאים, לאישור רמת המיומנות של העובד בכל שלב.
- העובדים העוברים בהצלחה את המבחן מתקדמים לשלב הבא, וזוכים בתעודות הסמכה מתאימות:

- ✓ שלב 1 – מוסמך Certified.
- ✓ שלב 2 – מומחה Expert.
- ✓ שלב 3 – מאסטר Master.



**דרישות להסמכה**

רמת הסמכה	תקופה הכשרה	דרישות להסמכה
*טכנאי – חניך * שלב טכנאים בלבד	שנה אחת	<ul style="list-style-type: none"> <li>• השתתפות בקורס 1 ורכישת ניסיון.</li> <li>• למידה און ליין באתר היצרן של כלל שלבי הסמכת טכנאי מוסמך שלב 1</li> <li>• מבחן הסמכה און ליין</li> </ul>
מוסמך Certified	שנתיים	<ul style="list-style-type: none"> <li>• השתתפות בקורס 2 ורכישת ניסיון.</li> <li>• למידה און ליין באתר היצרן של כלל שלבי הסמכת טכנאי מומחה שלב 1</li> <li>• מבחן הסמכה און ליין</li> </ul>
מומחה Expert	שנתיים	<ul style="list-style-type: none"> <li>• השתתפות בקורס 2 ורכישת ניסיון.</li> <li>• למידה און ליין באתר היצרן של כלל שלבי הסמכת טכנאי מאסטר שלב 3</li> <li>• מבחן הסמכה און ליין</li> </ul>
מאסטר Master	שנתיים	<ul style="list-style-type: none"> <li>• השתתפות בהדרכות והשתלמויות היבואן</li> </ul>

### **מבחני הסמכה און ליין באתר היצרן**

מערכת הדרכה הוכנה עבור העובדים כדי להשתתף בקורס הדרכה שיטתי, על מנת לקבל מדיע והכרה במקצועית בהסמכתו.

ההסמכה הראשונית תיושם בהתבססות על ניסיון בעבודה ומבחן הסמכה.

- ביצוע מבחן ההסמכה וקבלת ציון עובר מאפשר השגת תעודת הסמכה מוסמך, מומחה ומאסטר.
- עבור דרגת טכנאי מומחה, המבחן יתבצע בשלושה תחומים שונים (מנוע, שלדה וחשמל).
- אם העובד נכשל במעבר מבחן או נכשל בהשתתפות, הוא לא יקבל כל דרגה אחרת. וימתין עד לפתיחת אפשרות בחינה נוספת לאותה רמת הסמכה.



The Power to Surprise

## נספח ח' – ביגוד עובדי מרכז השירות

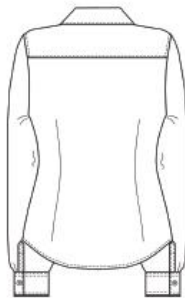


טלקאר חברה בע"מ

## ביגוד עובדי מרכז השירות

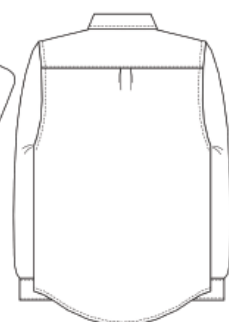
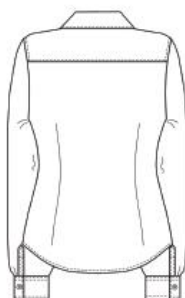
### מתאם/ת שירות:

חולצת גבר ייצוגי - מכופתרת לבן שרוול ארוך/ קצר עם כיס + לוגו קיה על הכיס.  
חולצת נשים ייצוגית - מכופתרת לבן שרוול ארוך/ קצר + לוגו קיה בצד שמאל.  
לנשים בחורף אופציה לקרדיגן נשים אפור + לוגו קיה לבן.



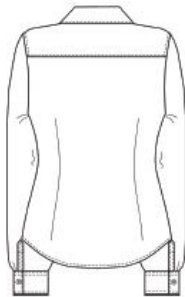
### יועצ/ת שירות:

חולצת גבר ייצוגית - מכופתרת בלבן שרוול ארוך/ קצר + לוגו קיה על כיס.  
חולצת נשים ייצוגית - מכופתרת לבן שרוול ארוך/קצר + לוגו קיה בצד שמאל



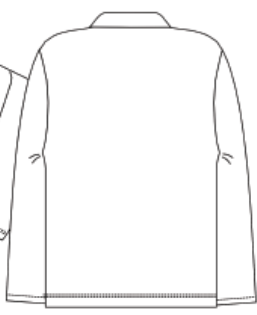
**מנהלת מרכז שירות:**

חולצת גבר ייצוגי - מכופתרת לבן שרוול ארוך/קצר עם כיס + לוגו קיה על הכיס  
חולצת נשים ייצוגית - מכופתרת לבן שרוול ארוך/קצר + לוגו קיה בצד שמאל  
לנשים בחורף אופציה לקרדיגן נשים אפור + לוגו קיה לבן  
לגברים מעיל טייסים שחור



**מנהלת עבודה:**

חולצת לקוסט גבר עם כיס בצבע שחור, שרוול ארוך/  
קצר + לוגו קיה על כיס



**טכנאי/ת:**

מכנסיים דגמ"ח גבר שחור + חולצת טריקו גבר שרוול קצר בצבע שחור, הדפסה בלבן פוטר ניקי  
שחור גבר, שרוול ארוך, הדפסה בלבן.





The Power to Surprise

## נספח ט' – ניירת מרכז השירות




טלקאר חברה בע"מ



## ניירת מרכז השירות

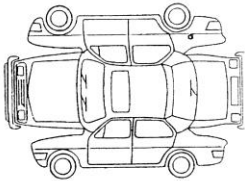
ברטיס עבודה

	<b>מרכז שירות הבונים</b> רח' תל אביב 20, חיפה טל' 04-7703242 סקס 04-8412496 office@kia-habonim.co.il
---	---

### תנאי הזמנת תיקון

1. חלקים ומצבי חלקים שיש להם תאריך תפוגה או תאריך תפוגה של חלקים המיועדים להחלפה חייבים להחליף את החלקים המיועדים להחלפה בתאריך התפוגה או תאריך התפוגה של החלקים המיועדים להחלפה.
2. חלקים או כרכים המיועדים להחלפה חייבים להחליף את החלקים המיועדים להחלפה בתאריך התפוגה או תאריך התפוגה של החלקים המיועדים להחלפה.
3. חלקים או כרכים המיועדים להחלפה חייבים להחליף את החלקים המיועדים להחלפה בתאריך התפוגה או תאריך התפוגה של החלקים המיועדים להחלפה.
4. חלקים או כרכים המיועדים להחלפה חייבים להחליף את החלקים המיועדים להחלפה בתאריך התפוגה או תאריך התפוגה של החלקים המיועדים להחלפה.
5. חלקים או כרכים המיועדים להחלפה חייבים להחליף את החלקים המיועדים להחלפה בתאריך התפוגה או תאריך התפוגה של החלקים המיועדים להחלפה.
6. חלקים או כרכים המיועדים להחלפה חייבים להחליף את החלקים המיועדים להחלפה בתאריך התפוגה או תאריך התפוגה של החלקים המיועדים להחלפה.
7. חלקים או כרכים המיועדים להחלפה חייבים להחליף את החלקים המיועדים להחלפה בתאריך התפוגה או תאריך התפוגה של החלקים המיועדים להחלפה.
8. חלקים או כרכים המיועדים להחלפה חייבים להחליף את החלקים המיועדים להחלפה בתאריך התפוגה או תאריך התפוגה של החלקים המיועדים להחלפה.
9. חלקים או כרכים המיועדים להחלפה חייבים להחליף את החלקים המיועדים להחלפה בתאריך התפוגה או תאריך התפוגה של החלקים המיועדים להחלפה.
10. חלקים או כרכים המיועדים להחלפה חייבים להחליף את החלקים המיועדים להחלפה בתאריך התפוגה או תאריך התפוגה של החלקים המיועדים להחלפה.
11. חלקים או כרכים המיועדים להחלפה חייבים להחליף את החלקים המיועדים להחלפה בתאריך התפוגה או תאריך התפוגה של החלקים המיועדים להחלפה.
12. חלקים או כרכים המיועדים להחלפה חייבים להחליף את החלקים המיועדים להחלפה בתאריך התפוגה או תאריך התפוגה של החלקים המיועדים להחלפה.
13. חלקים או כרכים המיועדים להחלפה חייבים להחליף את החלקים המיועדים להחלפה בתאריך התפוגה או תאריך התפוגה של החלקים המיועדים להחלפה.
14. חלקים או כרכים המיועדים להחלפה חייבים להחליף את החלקים המיועדים להחלפה בתאריך התפוגה או תאריך התפוגה של החלקים המיועדים להחלפה.
15. חלקים או כרכים המיועדים להחלפה חייבים להחליף את החלקים המיועדים להחלפה בתאריך התפוגה או תאריך התפוגה של החלקים המיועדים להחלפה.
16. חלקים או כרכים המיועדים להחלפה חייבים להחליף את החלקים המיועדים להחלפה בתאריך התפוגה או תאריך התפוגה של החלקים המיועדים להחלפה.
17. חלקים או כרכים המיועדים להחלפה חייבים להחליף את החלקים המיועדים להחלפה בתאריך התפוגה או תאריך התפוגה של החלקים המיועדים להחלפה.

### מצב הרכב



סימון מצב הרכב	
●	מכה עם נזק לצבע
⊗	שבור
⊙	חסר
*	התנוגשות
—	שריטה שטוחה
—	שריטה חזקה
○	מכה ללא נזק לצבע

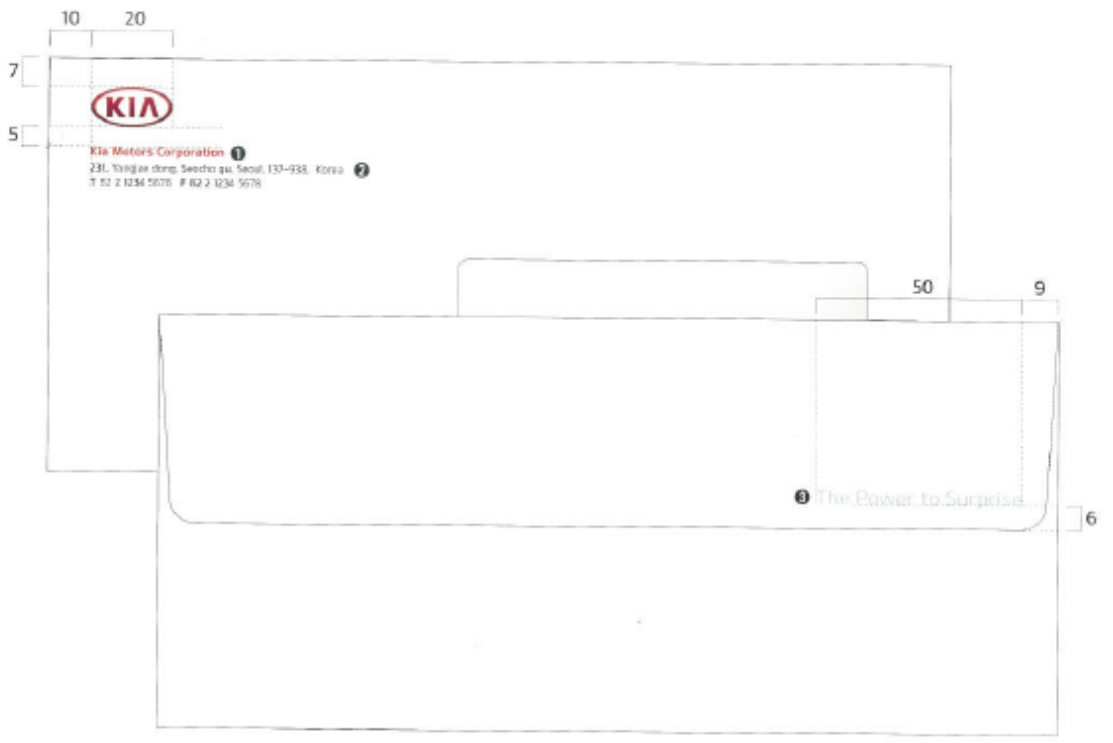
רדיו	מצית	גלגל רדובי	גלגל	כליים

שם הובחון המקביל: \_\_\_\_\_  
 אציקה פועלת:  לא  כן

אישור מצב הרכב ותכולתו: \_\_\_\_\_  
 חתימת הלוקח: \_\_\_\_\_  
 הערות ללוקח לאחר תיקון הרכב: \_\_\_\_\_  
 חתימת הלוקח: \_\_\_\_\_  
 \* מועד ההזרעה ללוקח שהרכב מוכן: \_\_\_\_\_  
 תאריך: \_\_\_\_\_ שעה: \_\_\_\_\_ נמסר ל: \_\_\_\_\_  
 תאריך: \_\_\_\_\_ שעה: \_\_\_\_\_ נמסר ל: \_\_\_\_\_  
 \* מאשר קבלת הרכב לשיעור רצוני: \_\_\_\_\_  
 בתאריך: \_\_\_\_\_ שעה: \_\_\_\_\_  
 שם וחתימת הלוקח: \_\_\_\_\_

1. הערכת עלות התיקון, עבודה+חלקים (הערכה 20%): ש"ח לא כולל מע"מ
2. מועד סגירת הרכב ללוקח יהיה בתאריך: \_\_\_\_\_ שעה: \_\_\_\_\_
3. הגנו מאשרו שאכן יש לו ביטוח חובה בתוקף לרכב ה"ל.
4. כמו כן הוזהרתי כי נכוחתי בשטח העבודה בנוסף אסורה החחלת.
5. קראתי את תנאי הזמנת תיקון הרכב ה"ל והגנו מאשר את התקונים מעבר לזך בכפוף להזמנת התיקון.
6. במהלך העבודה התלל לקויים נוספים: \_\_\_\_\_  
 עבודה: \_\_\_\_\_ ש"ח חלקים: \_\_\_\_\_  
 עבודה: \_\_\_\_\_ ש"ח חלקים: \_\_\_\_\_  
 עבודה: \_\_\_\_\_ ש"ח חלקים: \_\_\_\_\_  
 עבודה: \_\_\_\_\_ ש"ח חלקים: \_\_\_\_\_
7. שוחחתי עם הלוקח/ה מרב' \_\_\_\_\_ גרפ / סלפון \_\_\_\_\_ מס': \_\_\_\_\_ בתאריך: \_\_\_\_\_  
 בשעה: \_\_\_\_\_ והבהרתי לו את העלות הנוספת. הלוקח נתן את אישורו לנוספת השיעור להזמנת התיקון כפי שמפורט לעיל. חתימת מקבל האישור: \_\_\_\_\_
8. בחינה סופית \_\_\_\_\_ שעה: \_\_\_\_\_ חתימה+חותמה: \_\_\_\_\_  
 תאריך: \_\_\_\_\_ שעה: \_\_\_\_\_

### מעטפות



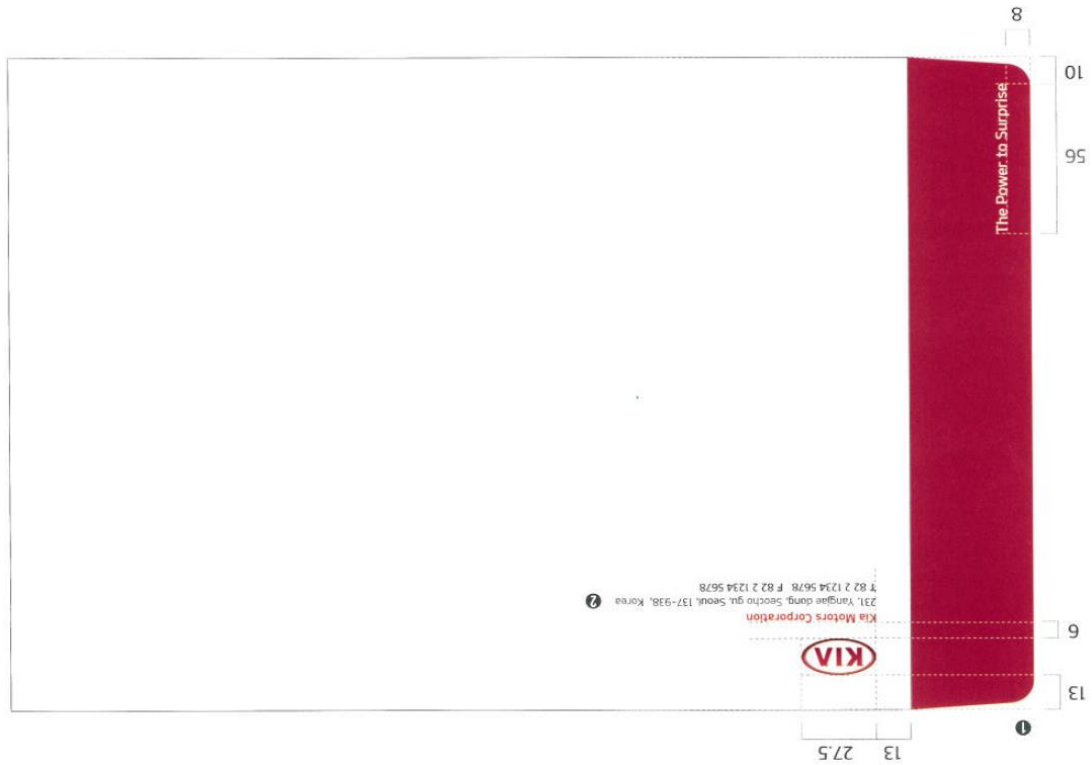
### Color

■ ① Kia Red(187C) ■ ② Kia Text Gray(425C) ■ ③ Kia Silver(877C)

### Specifications

Size : 220mm X 103 X 52mm Material : Vellum Paper White 100g/m<sup>2</sup> Printing method : Offset printing  
Corporation name : Kia Bold 8.5pt Address : Kia Medium 7.5pt T, F\_Kia Bold 7.5pt Line spacing : 10.7pt

---



### Color

■ ① Kia Red(187C) ■ ② Kia Text Gray(425C)

### Specifications

Size : 330mm X 245 X 45mm Material : Vent Nouveau White 128g/m<sup>2</sup> Printing method : Offset printing  
Corporation name : Kia Bold 12.6pt Address : Kia Medium 11pt T, F\_Kia Bold 11pt Line spacing : 15.7pt

---

## ברטיס ביקור



### Color

① Kia Red(187C) ② Kia Text Gray(425C) ③ Pantone 1807C

### Specifications

Size : 90mm X 50mm Material : Vent Nouveau White 250g/m<sup>2</sup> Printing method : Offset printing and UV coating, epoxy processing on the front symbol mark and the back slogan

Name : Kia Medium 12pt Position and Team : Kia Medium 6pt

Corporation name : Kia Bold 8pt Address : Kia Medium 7pt T, F, M, E\_Kia Bold 7pt Line spacing : 10pt



The Power to Surprise

## נספח י' – כלים, ציוד וספרות טכנית



טלקאר חברה בע"מ

## כלים, ציוד וספרות טכנית

1. מרכז השירות ירכוש ציוד וכלי שירות מתאימים במטרה לקיים את האחריות שלו כלפי השירות בהתאמה להמלצות היבואן. בחירת הציוד והכלים וכן אחזקתם יתבססו על פרטי העבודה, נפח העבודה, מס' תאי העבודה, מסי הטכנאים וכישורי העבודה שלהם. יש להביא בחשבון גם את המדיניות העסקית של מרכז השירות.
2. כשנרכש ציוד חדש על ידי מרכז השירות חשוב להבהיר את מטרת השימוש, לבצע הדרכות בו ולקבוע נהלי עבודה לטובת שימוש יעיל ובטיחותי בציוד.
3. במידה וקיימים חוקים ותקנות בנוגע לכלים ו/ או ציוד חובה במוסכים, או אז חובה לרכוש ציוד זה.
4. ספרות ומידע טכני יינתנו על ידי היבואן באמצעות היצרן במדיה האינטרנטית בכפוף לתשלום שנתי שיקבע על ידי היבואן. מרכז השירות ישמור את הספרות והמידע הטכני מעודכן בכל עת. יובהר כי אין להעביר את הספרות או המידע הטכני לצד ג' ללא אישור טלקאר.
5. להלן יפורטו רשימת כלי העבודה הכלליים והייעודים בהתאם לדרישות היצרן/ היבואן, הרשימה תתעדכן מעת לעת בהתאם לדרישות היצרן ו/ או היבואן.
6. **דרישות כלים וציוד מינימאליות**

### ציוד כללי:

- (x700x750mm1700) שולחן עבודה עם מלחציים.
- (x700x750mm1700) שולחן עבודה.
- מעמד משחזת.
- מקדחה עומדת.
- מקדחה חשמלית.
- סט ביטים למקדחה.
- סט יד ימין.
- משחזת זווית.
- מכבש הידראולי (4 טון).
- סט חולצים.
- סט פטיש מחליק.
- רתכת חשמלית.
- רתכת חמצן.

- סט מברזים וחותמים.
- סט כלים לצנרת.
- מפתח צינורות מתכוונן.
- סט מפתחות (1/4" עד 1/2", 2").
- סט פלייר קפיצים (חיצוני ופנימי).
- סט דגשים ואזמלים.
- חולץ ברגים.
- משורי מתכת.
- סט בוקסות וידית 3/4".
- מתאם 3/4 עד 1/2".
- סט מפתחות טורקס.
- פלייר שרשרת ננעל.
- קומפרסור.
- מכווץ קפיצים.
- סט שיוף.

ציוד מדידה ובדיקה:

- מיקרומטר חיצוני (0-150) מילימטר.
- מיקרומטר פנימי (0-50) מילימטר.
- מד צילינדר (0-150) מילימטר.
- מחוגה.
- שעון אינדיקאטור ומעמד מגנט.
- מד זווית.
- סרגל לבדיקת ראשי מנוע.
- מכשיר 4 גזים.
- ידית מומנט (0.5-5 קג"מ) - 3/8".
- ידית מומנט (0.4-20 קג"מ) - 1/2".

- ידית מומנט (6-42 קג"מ) - 1/2 או 3/4".
- מתאם מומנט זווית (מנוע).
- מד קומפרסיה (בנזין).
- מד קומפרסיה (דיזל).
- מד לחץ שמן מנוע.
- הידרומטר נוזל קירור.
- מכשיר לבדיקת מערכת קירור.
- מד חום – טרמומטר למיזוג אוויר.
- מד תת לחץ (וקאקום).
- מד לחץ דלק בנזין/דיזל.
- מכשיר כיוון אורות.
- מכשיר לבדיקת דליפות ממערכת מיזוג אוויר.
- סטטוסקופ עבור המכונאי.

#### חשמל:

- הידרומטר למצבר.
- בודק מצברים (מיקרו 570).
- מטען מצברים.
- בוסטר התנעה.
- מלחם.
- אקדח חימום (פן).
- כלי אבחון ודיאגנוסטיקה.
- קיט תיקון חיווט ומחברים.



ציוד נוסף נדרש :

מק"ט	תאור הכלי	דגם הרכב	הערות
0920038001		תומך מנוע	כללי
092314X100		מקבע גל זיזים	כללי
0K552111001		מקבע גל זיזים	כללי
0K993120001		מכווץ קפיצי שסתומים	כללי
0K993120004		מתאם מכווץ קפיצי שסתומים	כללי
0K993120006		חולץ גומיות שסתומים	כללי
0K130160010		הילוך ישיר	כללי
0941125000		הילוך ישיר	ריו דיזל
093312A000		חולץ משאבת לחץ גבוה	מנוע דיזל U1
0K552131003		חולץ משאבת לחץ גבוה	קרניבל דיזל
0K9A4263001		מכווץ בוכנת קליפר קד'	כללי
0K130430017		מכווץ בוכנת קליפר אח'	כללי
0K130430019		מפתח ניפלים בבלמים	כללי
0K130331016		כיוון עומס מוקדם למיסב גלגל	פרייד/ריו
0K130322020		מתאם מומנט לכיוון עומס מוקדם	פרייד/ריו
098401E100		חולץ פנל מרכזי בדשבורד	כללי
093514A300	Injector remover	ערכה לחליצת מרססים	CRDI
093102B100	Fuel Pump Plate Cover Remover	מפתח טבעת נעילה למיכל דלק	פיקנטו
092153C000	Removal of the oil pan	כלי לפירוק חליצת אגן שמן מנוע/גיר	כללי
093922H100		בוקסה לחיישן חמצן	כללי
092214A000		מד מעלות/זווית לחיזוק ראשי מנוע	כללי
0935127300		מברשת ייעודית לניקוי תושבת מרסס בראש המנוע	CRDI
098401M100		חולץ פנל טעלות אוורור	פורטה
093103P100	Fuel Pump Plate Cover Remover	מפתח טבעת נעילה למיכל דלק	סורנטו XM
093311M100	High Pressure Fuel Pump Remover	חולץ משאבת לחץ גבוה	סורנטו XM
096244D000		חולץ תותבי תת שלדה קדמית	כללי
FF9713E000		ערכת פ"ה טרמוקון (תרמוסטט מזגן)	סורנטו
0937327000	Alternator pulley remover wrench	בוקסה לפולי אלטרנטור	אלטרנטור
093312A010	High Pressure Fuel Pump Remover	חולץ משאבת לחץ גבוה	U2
093102S100	Fuel Pump Plate Cover Remover	מפתח טבעת נעילה למיכל דלק	ספורטג SL
0931427110	Torque Wrench Socket 14 mm	מפתח לצינורות לחץ גבוה	CRDI

092402G000	Timing chain tension release in vehicle inspection and adjustment of valve clearance.	מחזיק מותחן שרשרת תזמון	ספורטג' חדש SL בנוין	
093532b000	Injector Combustion Seal Guide	כלי להחלפת אטם מרסס GDI	GDI	
09353-24100	Fuel Pressure Gauge	מד לחץ דלק	כללי	
935302100	Fuel Pressure Gauge Adaptor	מתאם למד לחץ דלק	כללי	
09231A100	Flywheel stopper	קיבוע גל הארכובה	כללי	
09480A3800	Inhibitor neutral fix pin	כיוון מתג בורר הילוכים	כללי	
MFBB10102F		מתאם בדיקת לחץ שמן טורבו	XM	
09310B8100	מפתח טבעת נעילה למיכל דלק		UM	
09252C1000	כלי להסרה והתקנה של רצועת משאבת המים		UM	
MDX670P-KIA	Midronics MDX670P-KIA	בודק מצברים וטעינה	כללי	
CRT3500	CRDI Tester	ערכת בדיקה חמערכת מסילה משותפת	CRDI	
GDS KIT	מכשיר אבחון קיה	מכשיר אבחון כללי קיה	כללי	כמות מכשירי האבחון תקבע בהתאם למספר הכניסות החודשי של מרכז השירות
מחשב נייד ייעודי	הסכם שכירות	דמי שימוש 36 חודש לרשיון תוכנת אבחון	כללי	
G Scan	G Scan	מכשיר אבחון כללי קיה	כללי	
מטען מצברים	מטען ייעודי למצברי AGM	מטען ייעודי למצברי AGM	כללי	
KDS	מכשיר אבחון קיה + טאבלט וכיסוי	מכשיר אבחון כללי קיה	כללי	כמות מכשירי האבחון תקבע בהתאם למספר הכניסות החודשי של מרכז השירות
TEXA		מכונת מחזור גז קרר חדש R1234yf	כללי	
		מכונת מחזור גז קרר חדש R134	כללי	

## 7. אחזקה וטיפול בכלים .7

- 7.1 פרט להגדרת הציוד והכלים הנדרשים למרכז שירות, חשוב לבקר את רשימות הציוד הקיים כל הזמן, לבדוק את השימוש שנעשה בציוד הקיים תוך לימוד איזה ציוד ניתן וצריך להוסיף.
- 7.2 יש לייחד אזור ייעודי לטובת הכלים, עובדה שתתרום לשמירתם ותמנע היעלמותם. כדי למצוא בקלות את הכלים, יש להשתמש בלוח תליה לשמירת הכלים. יש לשרטט את צורת הכלי החיצונית על הלוח ולרשום את שמו ומספר הקטלוגי. כלים שלא ניתן לתלות על הלוח, ישמרו על מדף ייעודי ויתויגו על פי שימושם.
- 7.3 מרכז השירות יבדוק מלאי כלי העבודה, לרבות של הטכנאים, לפחות אחת לרבעון, יחליף כלים פגומים, ישלים חסרים וישמור על רמת מלאי מינימאלית.
- 7.4 על הציוד להיות מטופל ע"י אדם ממונה בהתאמה להוראות היצרן על מנת שהציוד ישמר במצב תקין ובטוח כל הזמן.