

**אמות מידה ודרישות  
למרכז שירות  
ביוניברסל משאיות  
ישראל**

## מבוא

במרכזי השירות של UTI ניתנים שירותים מקצועיים למשאיות ואוטובוסים מדגמי איסוזו. אוגדן זה מפרט מהם התנאים להתקשרותה של UTI עם מוסך כדי שיפעל כמרכז שרות מטעמה, בהתאם לקריטריונים שיאפשרו למרכזי השירות לעמוד ברמת שרות גבוהה, תוך מיתוג המתקנים בחזות אחידה וקבועה בכל רחבי הארץ.

ב UTI קיימת מדיניות שמטרתה לענות על רמת הציפיות הגבוהה של הלקוחות מהחברה וממרכזי השירות. מדיניות זו מקיפה מגוון נושאים, לרבות עיצוב מרכזי השירות, תהליך עבודה אחיד, רמת שרות גבוהה, כוח עבודה מקצועי ומיומן ונוחות גבוהה ככל האפשר עבור הלקוח.

התקנים והסטנדרטים גובשו והותאמו לצרכים הנדרשים ומבוססים על ההנחה שמרכז שירות מרווח ומתוכנן נכון על כל מחלקותיו, ייתן ללקוח רמת שרות גבוהה, ומתוך הנחת היסוד לפיה על מרכז השירות להיות ייצוגי ואיכותי.

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

בברכה,

מנהל שרות ארצי

**תוכן עניינים**

1.....	תוכנית עסקית הנדרשת ממועמד למרכז שירות ב- UTI	.i
2.....	תעודות, חוזים ורישיונות	.ii
3.....	הסמכה מקצועית למוסד	.iii
5-4.....	תקשורת ומחשוב	.iv
6.....	חלפים ולוגיסטיקה	.v
7.....	ספרות וכלי עבודה	.vi
8.....	תקנים לצורכי תכנון, בינוי ותפעול מתקני שרות בחברת UTI	.vii
9.....	נוהלי הבטחת איכות	.viii

## תוכנית עסקית הנדרשת ממועמד להפעלת מרכז שרות ברשת ב – UTI

### 1. כללי:

מועמד אשר מעוניין לפעול כמרכז שירות מטעם חברת UTI, יידרש להציג תוכנית עסקית על מנת שאפשר יהיה לאמוד את חוסנו הכלכלי.

### 2. מטרה:

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

### 3. שיטה:

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

ב. לבקשה יצורפו המסמכים הבאים:

(1) קורות חיים של בעל המוסך

(2) תעודות

(3) המלצות

(4) תעודת יושר

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

ד. התוכנית העסקית תוגש ב- 3 עותקים.

תעודות חוזים ורישיונות הנדרשים במוסך

## 1. כללי:

מרכז שירות ב – UTI חייב לעמוד בדרישות משרד התחבורה ודרישות UTI בכל הקשור לתעודות הסמכה, רישיונות וחווה התקשרות.

## 2. להלן הנדרש:

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

\* מובהר בזה כי ההתקשרות עם מרכז השירות כפופה לתנאי הסכם ההרשאה, הביטחונות, הביטוחים והאישורים הנדרשים במסגרתו. העתק הסכם ההרשאה יימסר לעיון מרכז שירות פוטנציאלי, העומד בתנאים המפורטים באוגדן זה.

## הסמכה מקצועית למוסך

### 1. כללי:

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

### 2. מטרה:

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

### 3. שיטה:

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

### 4. להלן בעלי התפקידים אשר נדרש להכשירם:

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

## תקשורת ומחשוב

1. **כללי:**  
במוסך רשת מורשה UTI נדרש ציוד תקשורת ומחשוב על מנת לעמוד בדרישות משרד התחבורה, היצרן ו- UTI.
2. **מטרה:**  
קביעת האמצעים הנדרשים במוסך רשת.
3. **דרישות מחשב ותקשורת למוסך רשת:**
  - א. חיבור למרכז המחשב - ע"י ערוץ תקשורת ייעודי.
  - ב. כל תחנות העבודה המתחברות ל-UTI מקושרות ברשת פנימית של המוסך ומגיעות לריכוז אחד (SWITCH).
  - ג. תחנות העבודה יהיו בעלות מערכת הפעלה WIN-7 ומעלה.
  - ד. תוכנת המוסך, תתמוך בהעברת היסטוריה, תביעות, לפי מבנה מסרים שהוגדר (תוכנות קיימות: נשר)
4. **תוכנות:**
  - א. תוכנת OFFICE עפ"י דרישה עצמית של המוסך.
  - ב. ISUZU:

ELECTRONIC PARTS CATALOGUE - E.P.C (1 - קטלוג אלקטרוני באינטרנט
5. **קו תקשורת:**
  - א. תקשורת טלפון:
  - ב. 3 קווי חוץ
  - ג. 1 קו פקס
  - ד. מענה קולי
  - ה. קו אינטרנט
  - ו. קו טלפונים פנימיים למחלקות (מרכזיה)
6. ייתכן ויחולו שינויים ועדכונים בדרישות בהתאם לחידושי הטכנולוגיה, דרישות היצרנים והצורך התפעולי שיידרש בין המוסך ו- UTI וההיפך.

## מערך חלפים ולוגיסטיקה במוסך

**1. כללי:**

בכל מוסך רשת ב – UTI נדרש מערך לוגיסטי אשר יתאים לאופי פעילותו וגודלו של המוסך.

**2. מטרה:**

קביעת תקני מלאי למחסן המוסך עבור תיקוני אחריות.

**3. שיטה:**

- א. גודלו ושטחו של המחסן ייקבע על פי אופי פעילותו בהווה ופוטנציאל התפתחותו העתידית.
- ב. המחסן ינוהל ע"י מלאי ממוחשב וייקבעו בו רמות מלאי מינימאליות לצורך תיקוני אחריות.
- ג. רמות מלאי מינימאליות יישמרו באופן קבוע על מנת לשמור על רמת השרות הנדרשת ללקוח.
- ד. במחסן המוסך יהיו שתי עמדות מחשב:
  - 1) עמדת קטלוג ממוחשב
  - 2) מסוף ל – UTI
  - 3) מדפסת
- ה. מובהר שאין לאפשר בתקשורת עם UTI גישה של UTI לנתונים בדבר מקור החלפים, כמויות רכישה ומקור הרכישה.

**ספרות וכלי עבודה הנדרשים במוסך**

**1. כללי:**



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

**2. מטרה:**

מתן שרות מקצועי ואמין עפ"י הוראות משרד התחבורה, היצרן ו UTI.

**3. השיטה:**

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

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

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

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

ה. להלן הספרות המקצועית הנדרשת מכל מוסך רשת ב – UTI.

: ISUZU

ELECTRONIC PARTS CATALOGUE - E.P.C

ISUZU אינטרנט CSS NET

\* הרשימה תתעדכן עפ"י הצרכים ובהתאם להוראות היצרן.

**תקנים לצורכי תכנון, בינוי ותפעול מתקן שווק/שרות**

**1. כללי:**

במתקני השרות ניתנים שירותים מקצועיים לכלל כלי הרכב המיובאים ע"י UTI, ראייה כוללת של הצרכים והדרישות בתכנון ובינוי המתקן מהווים את הבסיס להצלחה ולשגשוג העסקי.

**2. מטרה:**

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

**3. שיטה:**

מוסך רשת יעמוד בתקנים הנדרשים, ייתכן מצב ש UTI תאפשר פתיחת מוסך אשר אינו עומד במלוא התקנים וזאת בתנאי שתהיה התחייבות מהמוסך לעמוד בהם עפ"י פרק זמן מוגדר

**נספח 2 – תקני UTI לתכנון ותפעול תחנת שרות מורשה.**

**נוהלי הבטחת איכות**

**1. כללי:**

בכל מוסך רשת ב – UTI יהיו נוהלי הבטחת איכות המאושרים ע"י UTI וגוף

## המאוסר להסמכת תקן איכות ISO 9001

### 2. מטרה:

קביעת סטנדרטי שרות אחידים וברמת איכות גבוהה.

### 3. שיטה:

א. מוסך רשת ב – UTI יהיה מאוסר ומוסמך לתקן איכות ISO (המתעדכן מעת לעת).

ב. המוסך ימלא את דרישות נותן ההסמכה הן בביקורות יזומות על ידי המסמך והן בתיקון הליקויים.

ג. תוקף תקן האיכות ISO מהווה תנאי להיות מוסך רשת בחברת UTI.

# נספחים

1- תהליך הכשרה למרכז שירות

נספח 1

# תהליך הכשרה למוסד

## תהליך הכשרה למוסד

שם מנהל המוסד ובעל ההסמכה: \_\_\_\_\_

שם מנהל השרות במוסד: \_\_\_\_\_

שם המנהל הטכני במוסד: \_\_\_\_\_

שם נאמן התביעות במוסד:

\_\_\_\_\_

שם מנהל המחסן:

\_\_\_\_\_

שמות המכונאים במוסד:

- \_\_\_\_\_ .1
- \_\_\_\_\_ .2
- \_\_\_\_\_ .3
- \_\_\_\_\_ .4
- \_\_\_\_\_ .5
- \_\_\_\_\_ .6
- \_\_\_\_\_ .7
- \_\_\_\_\_ .8

שמות בעלי המקצוע הנוספים במוסד:

- \_\_\_\_\_ .1
- \_\_\_\_\_ .2
- \_\_\_\_\_ .3
- \_\_\_\_\_ .4
- \_\_\_\_\_ .5
- \_\_\_\_\_ .6
- \_\_\_\_\_ .7
- \_\_\_\_\_ .8

**הכשרה מעשית ועיונית לעובדי המוסד**

שם העובד	איסוזו


שם המסמך : \_\_\_\_\_

הסמכת המוסך לתחום תביעות אחריות :

שם העובד : \_\_\_\_\_  
שם המסמך : \_\_\_\_\_

הסמכת המוסך לתחום החלפים :

שם העובד : \_\_\_\_\_  
שם המסמך : \_\_\_\_\_

הסמכת המוסך לתחום השרות :

שם העובד : \_\_\_\_\_  
שם המסמך : \_\_\_\_\_

הסמכת המוסך לתחום הטכני :

שם העובד : \_\_\_\_\_  
שם המסמך : \_\_\_\_\_

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

מח' שרות – שם המסמך : \_\_\_\_\_

מח' טכנית – שם המסמך : \_\_\_\_\_

מח' החלפים – שם המסמך: \_\_\_\_\_  
תביעות אחריות – שם המסמך: \_\_\_\_\_

### הנדון: נוהל הסמכת יועץ שרות

#### כללי

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

#### מטרה

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



## שיטה

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

## נושאים

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

## הנדון : הסמכת מנהל מחסן/מחסנאי במוסך

### 1. כללי :

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

### 2. מטרה :

הקניית כלים תפעולים וניהוליים למנהל המחסן וצוותו.

### 3. דרישות מינימום :

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

- ידע בהפעלת מחשב ו PC

- אנגלית טכנית

ב. מחסנאי :

- ידע בהפעלת מחשב ו PC

- אנגלית טכנית

### **השיטה:**

א. הדרכה אישית מינימאלית ע"י נציג UTI הכרת תהליך הזמנות

ב. שיטות עבודה

ג. קטלוגים אלקטרוניים

ד. הכרת הדגמים

ה. נוהלי עבודה שונים

ו. הזמנות מרוכזות

1. השתלמות קטלוגים אלקטרוניים ונהלי האגף.

2. מבחן הסמכה.

### **הנדון: הסמכת נאמן תביעות**

#### **דרישות מנאמן התביעות**

1. הכרת תוכנת המוסך

2. הבנה טכנית

3. אנגלית ברמה טובה

4. היכרות עם עבודה בסביבה ממוחשבת

## נושאי למידה

1. הכרת נהלי UTI והיצרן –
2. הכרת מחשב UTI (פעולה, שאילתות, דוחות).
3. תהליך הגשת תביעה (דוחות טכניים, בקשות, שידורים ל- UTI וכו')
4. לימוד תוכנות עזר כבסיס לעבודה שוטפת.

### הנדון: הסמכת מנהל טכני למוסד רשת

1. **כללי:**  
המנהל הטכני במוסד אחראי על הרמה המקצועית של עובדי המוסד, מתן הנחיות מקצועיות ופיקוח על ביצוען, כל זאת על פי הוראות משרד התחבורה, הוראות היצרן והיבואן.
2. **מטרה:**  
להורות על שיטת הדרכה וההסמכה של המנהל הטכני.
3. **דרישות מינימום:**  
א. בעל תעודות מוכרות ע"י משרד התחבורה.

- ב. ידע באנגלית טכנית ברמה נאותה.
- ג. ידע בהפעלת מחשב ו PC.
- ד. בעל וותק מקצועי של 5 שנים בתחום.

**4. נושא ההדרכה וההסמכה:**

- א. הכרת כלל הדגמים שלהם המוסך יוסמך.
- ב. לימוד תיאורטי של הדגמים במחלקת ההדרכה של UTI.
- ג. עבודה מעשית במוסך המרכזי.
- ד. הכרת נוהלי העבודה בחברה.
- ה. משך ההדרכה יהיה עפ"י כישורי המועמד.
- ו. מבחן הסמכה.

**הנדון: הכשרת בעלי תפקידים במוסך רשת**

**1. כללי:**

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

**2. מטרה:**

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

**3. שיטה:**

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

- 1) מנהל מוסך (מנכ"ל המוסך).
- 2) מנהל/פקיד משרד המוסך.
- 3) בעלי מקצוע כגון: מכונאים, חשמלאים, מיזוג אויר, פחות, צבע ואביזרים.